Veterans Affairs Canada

1989-90 Estimates

Part III

Expenditure Plan

89-03621/

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with Part II.

© Minister of Supply and Services Canada 1989

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1990-III-49
ISBN 0-660-54718-X

1989-90 Estimates

Part III

Veterans Affairs

Preface

This Expenditure Plan is designed as a reference document. As such it contains several levels of detail to respond to the various needs of its audience.

It consists of five chapters: a Portfolio Overview providing an introduction to Veterans Affairs and an Expenditure Plan for each of the Portfolio's four programs.

Each Program Expenditure Plan begins with Spending Authorities from Part II of the Estimates and Volume II of the Public Accounts. This is to provide continuity with the other Estimates documents as well as to aid in assessing the Program's financial performance over the past year.

For each Program Expenditure Plan an overview section provides information on key elements of the Program's current plans and performance as well as background information. This is followed by more details on expected results and other performance information that forms the basis for the resources requested. The Plan then provides supplementary information on the composition of the Program's resources including additional explanations and analyses.

The document is designed to permit easy access to specific information that the reader may require. A table of contents lists the five chapters, and more detailed tables of contents are provided for each Program. Within the Program Overview of each Expenditure Plan, the financial summary provides cross-references to more detailed information found elsewhere in the Plan. In addition, references are made throughout the document to allow the reader to find more details on items of particular interest.

Table of Contents

Portfolio Summary	1 - 1
Veterans Affairs Program	2 - 1
Canadian Pension Commission Program	3 - 1
Bureau of Pensions Advocates Program	4 - 1
Veterans Appeal Board Program	5 - 1

Authorities for 1989-90 - Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1989-90 Main Estimates	1988-89 Main Estimates
	Veterans Affairs		
	Veterans Affairs Program		
1	Operating Expenditures	392,769	332,968
5	Grants and contributions	1,286,693	1,285,488
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	47	46
(S)	Re-Establishment Credits and Repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	12	12
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	10	7
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	539	620
(S)	Contributions to employee benefit plans	18,318	17,787
	Total Program	1,698,388	1,636,928
	Canadian Pension Commission Program		
10	Program expenditures	3,914	3,560
(S)	Contributions to employee benefit plans	462	416
	Total Program	4,376	3,976
	Bureau of Pensions Advocates Program		
(15)	Program expenditures	5,332	5,122
(S)	Contributions to employee benefit plans	775	742
	Total Program	6,107	5,864
	Veterans Appeal Board Program		
20	Program expenditures	2,394	2,219
(S)	Contributions to employee benefit plans	337	307
	Total Program	2,731	2,526
	Total Portfolio	1,711,602	1,649,294

A. Introduction

BENEFITS FOR VETERANS and DEPENDANTS: In 1989-90 $1,566 million or 91% of a total Portfolio budget of $1,712 million will be delivered to an estimated 230,000 veterans and their dependants in the form of approximately $880 million in pensions, $292 million in economic and other support program benefits, and $394 million in health care.

Figure 1 provides a five year overview of the approximate benefits received by veterans and their dependants. These figures do not include operating costs except in the case of Health Care where the costs of operating departmental institutions are included.

Figure 1: Benefits for Veterans and Dependants 1985-86 to 1989-90

(thousands of dollars)	**1989-90 Estimates**	1988-89 Forecast*	1987-88 Actual	1986-87 Actual	1985-86 Actual
Pensions	**879,825**	837,000	796,575	766,442	735,768
Economic and other Support Program Benefits	**291,572**	339,000	376,563	435,056	462,051
Health Care	**394,184**	337,000	297,337	244,592	203,903
	1,565,581	1,513,000	1,470,475	1,446,090	1,401,722

* Forecast at November 30, 1988.

B. Roles and Responsibilities of Veterans Affairs

The mission statement of the Portfolio is:

"To provide veterans, qualified civilians and their families with the benefits and services to which they are entitled; to promote their well-being and self-sufficiency as participating members of their communities, and to keep the memory of their achievements and sacrifice alive for all Canadians".

Veterans Affairs exists to assist eligible Canadians including the following groups:

- military personnel who served in the First and Second World Wars and United Nations Operations - Korea - 1950-53,
- certain civilians entitled to benefits because of their wartime service,
- former members of the regular forces and the Royal Canadian Mounted Police, and
- the eligible survivors and dependants of military and civilian personnel.

Nearly 1,750,000 men and women saw wartime service for Canada. Approximately 110,000 died in war and Veterans Affairs is responsible for commemorating their sacrifice.

In 1989, there are an estimated 633,000 veterans still living in Canada, of whom nearly 40,000 are women. One in every three Canadian men over the age of 65 is a war veteran. The average age of Canada's veteran population is 69.

Recognizing the unique contributions made by veterans and certain civilians to Canada's war and peacekeeping efforts, Canada has established programs designed specifically for them. The core benefits available to veterans, certain civilians, their survivors and dependants are:

1. Health Care (See pages 2-26 to 2-32)

Health Care is the fastest growing activity area in the Portfolio. A major objective is to assist veterans to remain in their own homes and communities through the benefits of the Veterans Independence Program (VIP). Veterans Affairs also looks after the needs of veterans requiring long term institutional care, in four departmental institutions: Ste. Anne's Hospital, Senneville Lodge in Ste. Anne de Bellevue, Rideau Veterans Home, Ottawa, and the Saskatoon Veterans Home, and in provincial and community institutions. Eligible veterans also receive, at no cost, drugs, eyeglasses, hearing aids and a wide range of other health benefits and services.

2. Pensions (See pages 2-33 to 2-39)

Pensions and other benefits are paid as compensation for service-related death and disability. Prisoner of War compensation benefits are, like pensions, awarded by the Canadian Pension Commission. Pensions are paid without regard to the income of the recipients.

3. Economic Support (See pages 2-40 to 2-43)

Economic support in the form of War Veterans Allowance is paid to veterans, certain civilians and dependants who are in need. It provides a monthly allowance to recipients who meet service eligibility requirements and who, because of age or incapacity, are unable to work. Dependants benefit through married rates of allowance and a special dependant child allowance. In addition, memorial and special support programs such as funeral and burial grants and an assistance fund are also available.

4. Management of Property Contracts (See pages 2-44 to 2-47)

Property Contracts are administered to assist veterans who are settled under the Veterans Land Act so that they may acquire title to the property on which they are settled. A total of 144,000 veterans have been settled since the Act was passed in 1942. Since the beginning of Veterans Land Administration (VLA) operations, over $1.3 billion has been provided to veterans in the form of low interest rate loans and 105,350 veterans have earned grant benefits totalling over $160.9 million.

5. Legal Aid (See pages 4-1 to 4-10)

The Bureau of Pensions Advocates provides free counselling and legal services at various levels of the pension and allowance processes, including appeals.

6. Appeals (See pages 5-1 to 5-10)

A veteran who is dissatisfied with decisions of the Canadian Pension Commission about pensions or the Department of Veterans Affairs about allowances has recourse to appeal. The Veterans Appeal Board is an independent agency with the mandate to hear, determine and deal with all appeals made to it.

C. Portfolio Organization and Programs

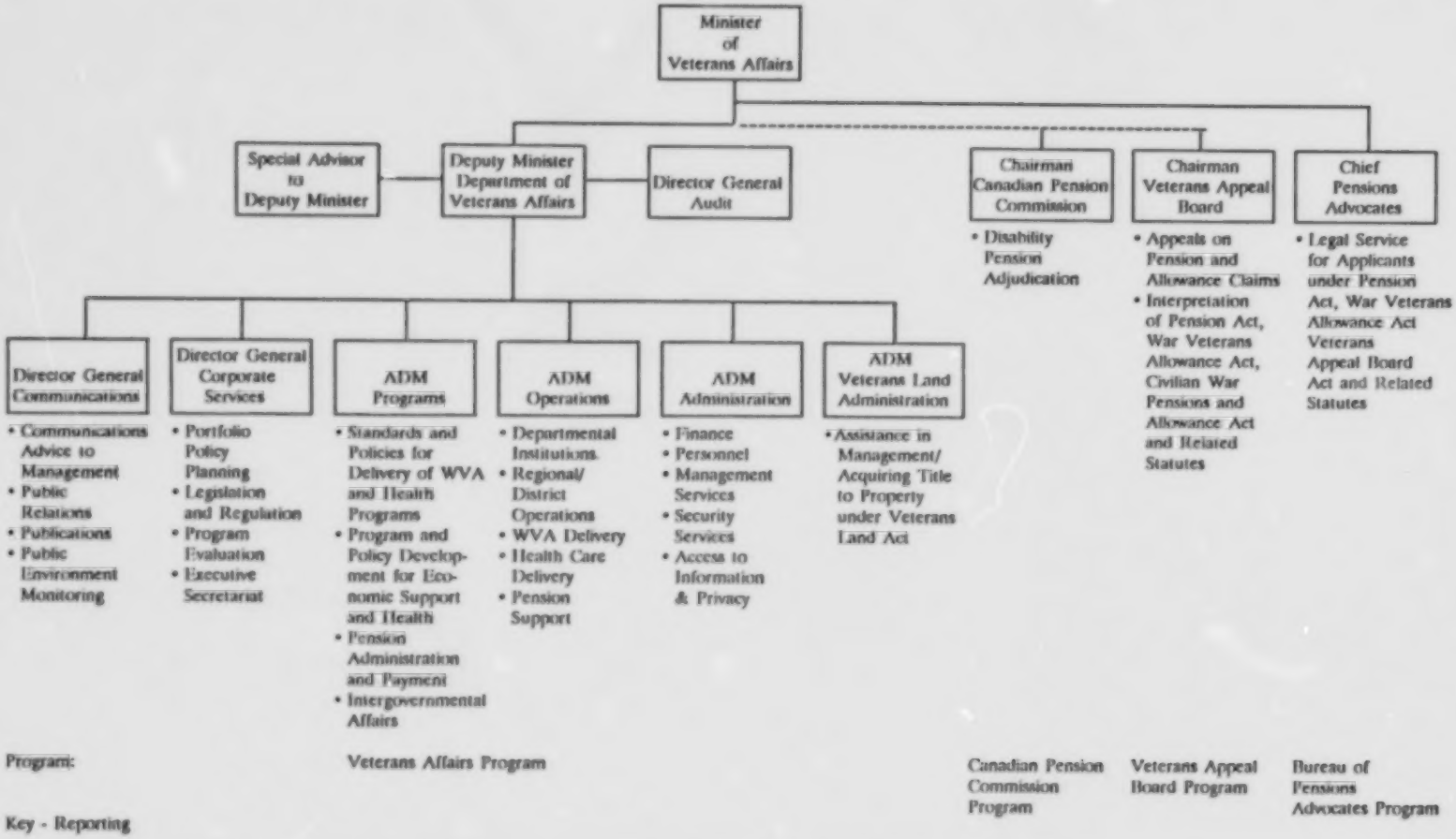
The Veterans Affairs Portfolio is made up of the Department of Veterans Affairs and three independent agencies: the Canadian Pension Commission, the Bureau of Pension Advocates and the Veterans Appeal Board.

Portfolio business is coordinated by a Portfolio Executive Committee, chaired by the Deputy Minister and made up of the head of each agency. This Committee resolves issues with Portfolio-wide impact, deals with resource requirements and deliberates on how the Portfolio can best meet the everyday and long-term needs of the veteran population.

Four Programs make up the Veterans Affairs Portfolio. The Veterans Affairs Program, under the authority of the Department of Veterans Affairs Act and related legislation, provides a range of benefits and services to veterans, their dependants and survivors. The Canadian Pension Commission Program, the Bureau of Pensions Advocates Program and the Veterans Appeal Board Program are involved with the Department of Veterans Affairs in the pension and allowance benefit process. The Canadian Pension Commission (Program) deals with disability pension and related benefit claims. The Bureau of Pensions Advocates (Program) provides free legal aid services to veteran clients for disability pension applications and appeals, and for War Veterans Allowance appeals. The Veterans Appeal Board (Program) reviews and renders decisions in cases of appeals for disability pensions and War Veterans Allowances.

The organization chart, Figure 2 on the following page, relates the Portfolio's organization to its programs.

Figure 2: Veterans Affairs Portfolio Organization



D. Priorities For The Future

1. Medium Term Priorities

Courtesy, generosity and speed of service to Portfolio clients will continue as the guiding principle for all Portfolio planning and activities.

The high percentage of veterans who are older than age 65 is presenting Veterans Affairs with significant challenges. The experiences of Veterans Affairs over the next few years with program content, staff attitudes and delivery methods should be invaluable to a society anticipating an unprecedentedly large percentage of senior citizens by the end of the century. This experience will support the government's recent initiative to provide a federal focus for the concerns of all Canadian seniors.

Two major factors determine priorities at the strategic level.

- The aging of the eligible veteran population will increase demands for health care well beyond the current capability to serve the need. This aging will also increase demands for pensions and age-sensitive benefits such as attendance allowance. As clients become eligible for Old Age Security and the Guaranteed Income Supplement, the need for economic support from Veterans Affairs will decrease. (Page 2-19)

- Projected increases in workload will exceed the productivity improvements that can reasonably be expected.

Hence the global priorities are:

- to deliver benefits to clients with courtesy, generosity and speed;

- to take steps to ensure that health care demands can be met beyond the turn of the century;

- to reallocate resources from areas of decreasing demand to areas of intensifying work pressure, to streamline administrative processes throughout the Portfolio to allow further resource reallocation and, where justified by quality of service and cost considerations, to contract with outside agencies for service delivery; and

- in keeping with our commitment that the well-being of our staff is second only to our commitment to serve our clients, to ensure that changes are implemented without any drop in level of service to the veteran and insofar as possible, without adverse effects on Portfolio staff.

2. Short-Term Priorities: 1989-90

Health Care: A major thrust will be to increase the supply of chronic care beds that veterans occupy over the next twenty years through arrangements made with the provinces and by renovating or replacing existing contract institutions which require work. (See page 2-22)

1989-90 will also see the eligibility of a new client group for the Veterans Independence Program (VIP). The Canada Service Veterans (CSV) Project will extend VIP and Treatment Benefits to Canada Service Veterans, effective April 1, 1989. This will add an estimated caseload of 12,500 clients in 1989-90 at a cost of about $28 million for VIP and about $9 million for treatment services. This represents a 27% increase in caseload. (See page 2-21)

Between July 1989 and April 1990, systems for processing treatment and pharmacy accounts will be implemented on a nationwide basis. (See pages 2-23 and 2-24)

Pensions: The priority will be to maintain the current high standard of service even though demand has shown no sign of levelling off. As an example, the number of first applications has risen 12% over the last year and has risen approximately 100% over the past five years. (See page 3-14)

- $880 million in benefits will be delivered to 143,800 clients. (See page 2-33)
- The pension process will be examined for potential for further streamlining and to determine the resource requirements of the departmental and agency organizations involved. (See page 2-39)
- Veterans Affairs will complete studies on the occurrence of Amyotrophic Lateral Sclerosis in former navy personnel, and on mortality rates of former prisoners of war and others. (See page 2-20)

Economic Support: War Veterans Allowances paid out will continue to decline as veterans and dependants begin to receive Old Age Security benefits. Therefore, the emphasis will be on maintaining the current high standards of service and in simplifying paperwork connected with veterans and their dependants qualifying for benefits.

- $280 million in War Veterans Allowance benefits will be delivered to 58,140 clients. (See page 2-41)
- A survey carried out by Health and Welfare Canada for Veterans Affairs will provide improved statistical information on veterans and their dependants for Portfolio-wide planning. (See page 2-22)

Management of Property Contracts: Due to the continuing wind-down of Veterans Land Administration (VLA) there will be an administrative merger of the VLA Branch's Division Operations with the Operations Branch during 1989-90. (See page 2-23)

Other Short-Term Priorities: Other Portfolio priorities include:

- implementing a long-range plan for the commemoration of war-time sacrifice; (See page 2-21)
- a major study on trusteeship and guardianship services for veterans has recently been completed. The study was a follow-up to observations of the Auditor General. Recommendations for change will be proposed in 1989; (See page 2-22)
- improving the overall management of Portfolio programs through enhancements to management information systems. (See page 2-13)

E. Portfolio Spending Plan

The Portfolio estimates total expenditures of $1.7 billion in 1989-90. A summary of the expected spending plan by Program is presented in Figure 3 and of human resource allocation in Figure 4.

Figure 3: Portfolio Spending Plan by Program

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90	Forecast* 1988-89	Change $	Change %	For Details See Page
Budgetary					
Veterans Affairs Program	1,698,388	1,636,823	61,565	3.8	2-9
Canadian Pension Commission Program	4,376	4,087	289	7.1	3-6
Bureau of Pensions Advocates Program	6,107	7,034	(927)	(13.2)	4-6
Veterans Appeal Board Program	2,731	2,521	210	8.3	5-6
	1,711,602	1,650,465	61,137	3.7	
Non-budgetary					
Repayment of Loans under Veterans Land Act (Veterans Affairs Program)	(17,000)	(20,000)	3,000	15.0	

Figure 4: Distribution of Portfolio Human Resources

Person-years	Estimates 1989-90	Forecast* 1988-89	Change P-Y	Change %	For Details See Page
Veterans Affairs Program	3,564	3,645	(81)	(2.2)	2-52
Canadian Pension Commission Program	33	56	(23)	(41.0)	3-18
Bureau of Pensions Advocates Program	119	134	(15)	(11.2)	4-15
Veterans Appeal Board Program	31	42	(11)	(26.2)	5-12
	3,747	3,877	(130)	(3.4)	

* Forecast at November 30, 1988.

Figure 5 presents the spending plan for the Portfolio by activity including Departmental Administration.

Figure 5: 1989-90 Spending Plan by Activity

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90	Forecast(1) 1988-89	Change $	Change %	For Details See Page
Health Care	448,318	383,256	65,062	17.0	2-27
Pensions	914,342	871,542	42,800	4.9	2-33 (2)
Economic Support	313,645	360,512	(46,867)	(13.0)	2-41
Management of Property Contracts	4,913	4,797	116	2.4	2-44
Departmental Administration	30,384	30,358	26	0.3	2-48
	1,711,602	1,650,465	61,137	3.7	

(1) Forecast at November 30, 1988.

(2) See also pages 3-6, 4-6 and 5-6.

Veterans Affairs Program

1989-90
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1989-90 2-4
B. Use of 1987-88 Authorities 2-6

Section I
Program Overview

A. Plans for 1989-90
   1. Highlights 2-7
   2. Summary of Financial Requirements 2-9
B. Recent Performance
   1. Highlights 2-11
   2. Review of Financial Performance 2-14
C. Background
   1. Introduction 2-15
   2. Mandate 2-15
   3. Program Objective 2-16
   4. Program Organization for Delivery 2-16
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 2-19
   2. Initiatives 2-21
   3. Update on Previously Reported Initiatives 2-21
E. Program Effectiveness 2-23

Section II
Analysis by Activity

A. Health Care 2-26
B. Pensions 2-33
C. Economic Support 2-40
D. Management of Property Contracts 2-44
E. Departmental Administration 2-48

Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 2-50
   2. Personnel Requirements 2-51
   3. Transfer Payments 2-53
   4. Revenue 2-55
   5. Net Cost of Program 2-56

Spending Authorities

A. Authorities for 1989-90 -- Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1989-90 Main Estimates	1988-89 Main Estimates
	Veterans Affairs Program		
1	Operating Expenditures	392,769	332,968
5	Grants and Contributions	1,286,693	1,285,488
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	47	46
(S)	Re-establishment Credits and Repayments under Section-15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	12	12
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	10	7
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	539	620
(S)	Contributions to employee benefit plans	18,318	17,787
Total Program		1,698,388	1,636,928

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1989-90 Main Estimates
	Veterans Affairs Program	
1	Veterans Affairs - Operating expenditures, upkeep of property, including engineering and other investigatory planning expenses that do not add tangible value to real property, taxes, insurance and maintenance of public utilities; to authorize, subject to the approval of the Governor in Council, necessary remedial work on properties constructed under the individual firm price contracts and sold under the Veterans' Land Act, to correct defects for which neither the veteran nor the contractor can be held financially responsible, and such other work on other properties as may be required to protect the interest of the Director therein	392,769,000
5	Veterans Affairs - The grants listed in the Estimates and contributions provided that the amount listed for any grant may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board	1,286,693,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1989-90 Main Estimates					1988-89 Main Estimates
	Authorized person-years	Budgetary			Total	
		Operating	Capital	Transfer payments		
Health Care	2,267	333,858	1,255	113,205	**448,318**	366,167
Pensions	373	18,597	66	882,465	**901,128**	853,094
Economic Support	363	21,938	135	291,572	**313,645**	382,910
Management of Property Contracts	113	4,876	25	12	**4,913**	5,432
Departmental Administration	448	30,315	69		**30,384**	29,325
	3,564	409,584	1,550	1,287,254	**1,698,388**	1,636,928
1988-89 Authorized person-years	3,630					

Note: The person year figures for the upcoming fiscal year 1989-90 excludes Ministers' exempt staff and Governor in Council Appointees since these person years are no longer controlled by Treasury Board.

B. Use of 1987-88 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for use	Actual Use
	Veterans Affairs Program			
1	Operating Expenditures	315,739,818	340,537,906	338,127,524
5	Grants and Contributions	1,302,914,000	1,292,914,002	1,240,361,790
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	39,530	45,975	45,975
(S)	Re-establishment credits and repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	12,000	3,932	3,932
(S)	Returned soldiers insurance actuarial liability adjustment (Returned Soldiers Insurance Act)	30,000	10,010	10,010
(S)	Veterans insurance actuarial liability adjustment (Veterans Insurance Act)	707,000	538,958	538,958
(S)	Contributions to employee benefit plans	16,977,000	18,311,000	18,311,000
(S)	Refunds of amounts credited to revenue in previous years	-	672,020	672,020
(S)	Federal Court Awards	-	120	120
	Total Program - Budgetary	**1,636,419,348**	**1,653,033,923**	**1,598,071,329**
	Non-budgetary			
	Loans to the Veterans' Land Act Fund pursuant to the Veterans Land Act, Part I, II and III as amended by Vote L55 Appropriation Act No. 3, 1970. Limit $605,000,000 (net)	-	469,793,010	(23,461,191)

Section I
Program Overview

A. Plans for 1989-90

1. Highlights

During 1989-90 the Veterans Affairs Program expects to achieve the following:

Health Care (See pages 2-26 to 2-32)

- $394 million in benefits will be paid directly to or on behalf of clients for medical treatment, Veterans Independence Program, hospital transfer agreements, institutional care and other purchased health services; (See page 2-27)
- implementation of the June 1988 ministerial announcement of the extension of eligibility for the Veterans Independence Program to Canada Service Veterans effective April 1, 1989; (See page 2-31)
- a 63% growth in Veterans Independence Program caseload from an estimated 35,800 in 1988-89 to 58,300 in 1989-90; this includes an estimated 12,500 Canada Service Veterans; (See page 2-32)
- the development and implementation of a comprehensive health care management information and forecasting system which will improve departmental forecasts and estimates in the area of Veterans Independence Program (VIP), long term care and purchased health services; (See page 2-28)
- implementation of a Treatment Accounts Processing System (TAPS) on a nationwide basis between July 1, 1989, and April 1, 1990, resulting in faster and more efficient processing of veterans' health care bills and improved service to both veterans and suppliers; (See page 2-24)
- policy issues arising from the review of the Veterans Treatment and Care Regulations are being addressed as part of the plan to complete the rewrite of these regulations in 1989-90; (See page 2-22)
- the transfer of Rideau Veterans Home to the Province of Ontario, including integration of the unit with the Perley Hospital in Ottawa; (See page 2-29)
- upgrading of key contract long term health care units in co-operation with the provinces at: Sunnybrook Medical Centre, Toronto, Ontario, and at Wascana Rehabilitation Centre, Regina, Saskatchewan; (See page 2-30)
- negotiations with the provinces for more chronic care beds for veterans; (See page 2-22)

Pensions (See pages 2-33 to 2-39):

- $880 million in benefits will be delivered to 143,800 clients; (See page 2-33)

- continued improvements to the Disability Pension Benefit Delivery System including an improved process monitoring system and the implementation of an on-line data entry and verification system; (See page 2-39)

Economic Support (See pages 2-40 to 2-43):

- $280 million will be paid to some 58,140 recipients of War Veterans and Civilian War Allowances; (See page 2-41)

- begin implementation of approved recommendations forthcoming from the independent study of the long term future of the War Veterans Allowance Program; (See page 2-43)

- a detailed review, initiated during 1987-88, of all commemorative activities for which the Department has authority, will be completed and the final recommendations presented; (See page 2-21)

- depending on the legislative timetable of the government, the statutory and regulatory changes to effect consolidation of funeral and burial programs will be completed; (See page 2-21)

- improved statistical information on veterans and their dependants for planning as a result of the survey of Old Age Security/Guaranteed Income Supplement (OAS/GIS) clients; (See page 2-22)

Management of Property Contracts (See pages 2-44 to 2-47):

- Veterans Land Administration will administer 15,500 accounts with an outstanding principal of $100 million;

- the majority of VLA Division operations will be transferred to the Operations Branch by the end of the 1989-1990 fiscal year. The resources will remain allocated to the Property Contract activity; (See page 2-23)

Departmental Administration (See pages 2-48 to 2-49):

- the financial and personnel management information systems introduced in 1988 will become fully operational; (See page 2-49)

Other Highlights:

- the comprehensive review of trust management in Veterans Affairs having been completed, proposals for change will be made; and (See page 2-22)

- a review of all client communications in both official languages will be carried out with a view to simplifying and clarifying them. This will make it easier for clients to deal with the Department.

2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Veterans Affairs Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented by activity in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements by Activity

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90	Forecast 1988-89*	Change	For Details See Page
Health Care	**448,318**	383,256	65,062	2-27
Pensions	**901,128**	857,900	43,228	2-33
Economic Support	**313,645**	360,512	(46,867)	2-41
Management of Property Contracts	**4,913**	4,797	116	2-44
Departmental Administration	**30,384**	30,358	26	2-48
	1,698,388	1,636,823	61,565	
Person-years	**3,564**	3,645	(81)	

* Forecast at November 30, 1988.

Explanation of Change: The financial requirements for 1989-90 are approximately 4% or $62 million higher than the 1988-89 Forecast Expenditures (at November 30, 1988). This increase is due primarily to the following major items:

	($000)
Health Care	
• an increase in operating costs and benefits resulting from the extension of the Veterans Independence Program (VIP) and health service under the treatment regulations to Canada Service Veterans	40,600
• an increase in the VIP participation rate from the existing eligible population	10,100
• increases in client volume and inflationary factors affecting health services mainly in medical, surgical and dental treatment, hospitals of choice and contract institutions	23,300
• a reprofiling of expenditures, arrived at by consultation, between the Department and provinces relating to the agreements of transfer of departmental hospitals	(16,000)

Pensions

- indexing of pension benefits to the consumer price index and changes in the recipient population 42,700

Economic Support

- a decrease in War Veterans Allowance resulting from a decline in client population, a shift towards greater client access to other income sources and the controls provided through harmonization with the Guaranteed Income Supplement Program of Health and Welfare (45,300)

- a decrease resulting from additional Last Post Funds approved in 1988-89, but not approved for inclusion in 1989-90 (2,000)

Other (relates to all activities)

- projected increase in salary and wages 10,600

- decrease of 56 person-years relating to the May 1985 Treasury Board imposed government-wide reductions (1,800)

Explanation of 1988-89 Forecast: Although the 1988-89 forecast, based on information available as of November 30, 1988, has not changed significantly from the 1988-89 Main Estimates of $1.637 billion (Extracts from Part II of the Estimates (See page 1-2)) there were several major offsetting items. These were:

($000)

Health Care

- volume and inflationary factors affecting health services 17,000

- start-up costs for implementation of the extension of the Veterans Independence Program (VIP) and treatment benefits to Canada Service Veterans (Health Care $2.2 million; Departmental Administration $1.0 million) 3,200

Pensions

- increase mainly due to changes in the benefit structure for the payment of attendance allowance 5,000

Economic Support

- a decrease in War Veterans Allowance resulting from a decline in client population, a shift towards greater client access to other income sources and the controls provided through harmonization

with the Guaranteed Income Supplement program of Health and Welfare Canada	(23,700)
• increase in volume of burials under the Last Post Fund	2,000

Other (relates to all activities)

• a salary reserve for unsigned contracts was included in the 1988-89 Estimates, but is not reflected in Forecasts because contracts are not likely to be settled before March 31, 1989	(3,500)

B. Recent Performance

1. Highlights of the Program in 1987-88 and 1988-89

The Department and the Agencies continued to implement "one-stop" service in the district offices. The planning emphasis in Veterans Affairs shifted to health care issues, particularly long term care institutional services and supporting older veterans in their own homes. Priority continued to be given to making the War Veterans Allowance Program as efficient as possible. The second phase of the harmonization of this program with the Guaranteed Income Supplement Program was completed.

Other highlights of the Program in 1987-88 and 1988-89 include:

Health Care: (See pages 2-26 to 2-32)

- as of March 31, 1988, more than 300,000 veterans were eligible for health care programs. In 1987-88, $297 million in benefits were paid to or on behalf of clients for medical treatment, Veterans Independence Program, hospital transfer agreements, institutional care and other purchased health services. This was an increase of $52 million or 21% over 1986-87; (See page 2-28)

- as of March 31, 1988, 24,766 veterans were receiving benefits under the Veterans Independence Program at a total payment of $31.3 million for 1987-88. Of these, 23,640 were receiving care in their own homes and 1,126 were receiving care in institutions; (See page 2-27)

- on January 1, 1988, eligibility for the Veterans Independence Program was extended to veterans who would be receiving an allowance under the War Veterans Allowance Act if the veteran or spouse were not receiving payments under Old Age Security legislation or similar age-related legislation of another country; (See page 2-31)

- in June 1987, Green Shield Prepaid Services Inc. was contracted to provide for the payment of certain treatment benefits using a Treatment Accounts Processing System (TAPS) for veterans residing in the Province of Ontario. In June 1988, a project was approved to implement this System on a nationwide basis; (See pages 2-23 and 2-24)

- approval was received from Treasury Board to amend terms and conditions for the Veterans Independence Program to assist in streamlining both decision-making and administrative processes supporting the delivery of the program; (See page 2-31)

- the government approved a strategy to address veteran long term care bed needs over the next 20 years and authorized the Department to negotiate master health care agreements with the provinces; (See pages 2-20 and 2-22)

- during the last two years, improvements have been made to four contract institutions and new facilities opened. These institutions are Camp Hill, Halifax, Nova Scotia, La Maison Paul-Triquet, Quebec City, Quebec, Parkwood Hospital, London, Ontario, and George Derby Centre, Vancouver, British Columbia; (See page 2-30)

- work was begun to ensure that veterans receive an appropriate quality of care and live in a safe environment in institutions; (See page 2-29)

- on March 7, 1988, The Ontario Ministry of Health, The Perley Hospital in Ottawa, The Department of National Defence and Veterans Affairs Canada signed a Memorandum of Intent to transfer Rideau Veterans Home, to the Province of Ontario, to be operated by The Perley Hospital; (See page 2-29)

Pensions: (See pages 2-33 to 2-39)

- during 1987-88, 144,200 clients received benefit payments totalling $797 million under pension legislation; pension benefits were increased by 4.1% on January 1, 1988, in accordance with changes to the Consumer Price Index; (See page 2-33)

- compensation for former prisoners of war was integrated into the Pension program delivery through the repeal of the Compensation for Former Prisoners of War Act and amendments to the Pension Act. These legislative changes also enabled more benefits to be paid to former Prisoners of War; (See page 2-23)

- recommendations for improvements to the Gallantry Gratuities and Annuities Order were developed and are currently under consideration; (See page 2-34)

- a feasibility study for a new pension process control system was completed. This system, when implemented, will simplify and improve the delivery of the pension program; (See page 2-20)

- the pension table of disabilities was modernized and updated to allow for changes in medical technology and knowledge; (See page 2-39)

Economic Support: (See pages 2-40 to 2-43)

- as of 31 March 1988, approximately 72,658 veterans and their dependants were receiving War Veterans Allowance. The annual benefit payment for 1987-88 was $366 million. Quarterly indexing of allowance benefits increased maximum rates by 4.4% in 1987-88; (See page 2-41)

- on April 1, 1987, Phase II (Harmonization) changes to the War Veterans Allowance (WVA) Benefit Delivery System were implemented to provide for the electronic transfer of mutual client data from Health and Welfare Canada to Veterans Affairs Canada. This change resulted in a simpler and more convenient process for clients, reduced human resource requirements and improved accuracy in payment of benefits to clients; (See page 2-25)

- a data exchange with Revenue Canada Taxation was conducted to improve further the administrative efficiency of the WVA Program and to reduce overpayments and underpayments to recipients. The prototype interface identified approximately 700 accounts where income was misreported. Immediate payments were made to veterans or their dependants who had been underpaid. The majority of resulting overpayments, representing about one half the total, will be remitted under the existing departmental overpayment policy. The implementation of a yearly interface with Revenue Canada Taxation will occur in 1988-89; (See page 2-42)

- effective October 1, 1987, funeral services rates were increased by 67% from $1,200 to $2,000 benefitting approximately 5,000 cases; (See page 2-21)

- an independent study of the long-range future of the War Veterans Allowance Program was initiated in 1987-88; (See page 2-42)

Management of Property Contracts: (See pages 2-44 to 2-47)

- Veterans Land Administration actively participated in the management of 21,133 properties providing assistance to veterans settled under the terms of the Veterans Land Act;

- during 1987-88, 2,795 veteran clients fully repaid their loans and were issued title documentation to these properties. In addition, the Director processed conveyances for 259 partial sales and releases of security and prepared documentation for 242 transactions involving easements, subdivisions and surface leases for oil and gas pipelines; and

- during 1987-88, Veterans Land Administration, in conjunction with the Bureau for the Delivery of Government Services in Treasury Board, conducted a study to determine the feasibility of continuing with an in-house operation or transferring all or part of the program to Central Mortgage and Housing Corporation or to the private sector. (See page 2-22)

Departmental Administration (See pages 2-48 to 2-49)

The first six months of 1988-89 saw the completion of the modernization of the Portfolio's entire information technology environment with the installation of a more cost-effective data communication network of mini-computers in three major sectors of the Portfolio, the upgrading of the mainframe computer and the replacement of the data terminal equipment. Several notable enhancements of management information systems are being made to further improve the overall management of Portfolio programs. (See page 2-49)

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1987-88 Financial Performance

(thousands of dollars)	1987-88			
	Actual	Main Estimates	Change	For Details See Page
Health Care	334,979	341,157	(6,178)	2-28
Pensions	814,389	823,693	(9,304)	2-33
Economic Support	408,746	437,139	(28,393)	2-41
Management of Property Contracts	5,120	5,576	(456)	2-45
Departmental Administration	34,837	28,855	5,982	2-48
	1,598,071	1,636,420	(38,349)	

Explanation of Change: The 1987-88 Actual expenditures were approximately 2.3% or $38 million lower than the 1987-88 Main Estimates. This decrease related to the following major items:

	($000)
Health Care	
• volume and inflationary factors affecting health services	7,723
• a reprofiling of expenditures, arrived at by consultations between the Department and provinces, relating to the agreements of transfer of departmental hospitals	(11,757)
• lower than anticipated costs per recipient under the Veterans Independence Program	(3,466)
• increase in salary and wages due to retroactive payments for the hospital service group under equal pay for work to equal value	13,900
Pensions	
• less than a 1% fluctuation from pension model forecast	(7,250)
Economic Support	
• less than a 10% fluctuation from the War Veterans Allowance model forecast due mainly to improved income information received from both the client and Health and Welfare under harmonization	(40,797)

Departmental Administration

- increase in salary and wages due to retroactive payments under equal pay for work of equal value 3,000

- organization realignment to transfer communications and corporate services to the Departmental Administration activity 2,000

Other (relates to all activities)

- organization realignment to transfer communications and corporate services from three other activities to the Departmental Administration activity (2,000)

C. Background

1. Introduction

The Veterans Affairs Program is part of the Social Development Policy Envelope and is one of the four Programs that make up the Veterans Affairs Portfolio. Under the authority of the Department of Veterans Affairs Act and related acts and regulations, a range of benefits and services are provided to veterans, their dependants and survivors. Included are pensions, allowances and benefits, counselling, medical, surgical and dental treatment, prosthetic appliances, home care, domiciliary care, and the acquisition of title to property.

2. Mandate

The Department of Veterans Affairs Act, twenty-one other acts of Parliament, twenty-five sets of regulations and six Orders in Council (as listed in Section III) constitute the mandate of the Program.

Health Care benefits are provided under the authority of the Veterans Care Regulations which provide for all aspects of care under the Veterans Independence Program, and the Veterans Treatment Regulations which provide for institutional care, medical, surgical and dental treatment and other health care benefits.

Pension benefits include disability, prisoner of war, ancillary and other benefits. They are adjudicated by the Canadian Pension Commission under the authority of the following legislation: Pension Act; Civilian War Pensions and Allowances Act; Flying Accidents Compensation Regulations; and Halifax Relief Commission Pension Continuation Act. The Department of Veterans Affairs provides administrative and delivery support for pension benefits.

Economic support benefits are authorized by the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act. These Acts specify the eligibility criteria for allowances for veterans, their dependants and other persons who meet the specified requirements. Memorial and related special programs are authorized under several acts and regulations.

Property contracts are covered by the Veterans' Land Act.

3. Program Objective

The objective of the Veterans Affairs Program is to provide support for the economic, social, mental and physical well being of veterans, their dependants and other eligible persons.

4. Program Organization for Delivery

Activity Structure: As shown in Figure 3, page 2-18, the Veterans Affairs Program is divided into five activities: Health Care, Pensions, Economic Support, Management of Property Contracts, and Departmental Administration. The first four activities provide services directly to veterans, the fifth, Departmental Administration, provides services across the Portfolio and ensures the effective management of the Program's resources.

Organization Structure: The Veterans Affairs Program is delivered by an organization consisting of: head office (Charlottetown and Ottawa); five regional offices, 32 district offices, one hospital and three domiciliary homes under the Operations Branch; and five divisional offices under the Veterans Land Administration Branch.

The Deputy Minister manages the Veterans Affairs Program and is assisted by four Assistant Deputy Ministers (ADM) and three Directors General (DG):

Assistant Deputy Minister, Operations
Assistant Deputy Minister, Programs
Assistant Deputy Minister, Veterans Land Administration
Assistant Deputy Minister, Administration
Director General, Corporate Services
Director General, Audit
Director General, Communications

Figure 3 illustrates both the Program's organization structure and its activities. The operating branches of the Department consist of:

Operations: The branch administers and delivers health care, social and economic support; provides support to the pension activity; and provides service to veterans and qualified civilians in all regions of Canada. The delivery of benefits and services includes the provision of care in departmental hospitals and veterans homes, in contract hospital beds and hospitals of choice as well as through utilization of community services and the provision of emergency and ongoing income support, social counselling and referral services. Foreign countries operations administers treatment benefits to all Canadian disability pensioners residing outside of Canada; and, through a reciprocal agreement, provides treatment benefits for certain allied countries' disability pensioners residing in Canada.

Programs: Programs Branch is responsible for policy direction and specialist advice to the Operations Branch, and for negotiations with provinces. It is also responsible for planning, development and implementation of a wide variety of departmental programs within the Health Care, Pensions, and Economic Support activities. In addition, this branch is responsible for the delivery of pension benefits and certain other centrally managed programs.

Veterans Land Administration (VLA): VLA is responsible for the administration of agreements between the Director, the Veterans' Land Act, and veterans. Its functions include the management of properties until title is acquired by veterans, their heirs, devisees or personal representatives. VLA provides assistance to veterans settled under the Act in such areas as counselling, property appraisals, release of security, partial sales, fire insurance, taxes, estate cases, release of grants, mortgage conversion, leases, easements and rights-of-way, mines and minerals, expropriations, boundary line agreements and construction contracts.

The organizations within Departmental Administration consist of:

The Deputy Minister's Office: Provides executive direction to the Veterans Affairs Program.

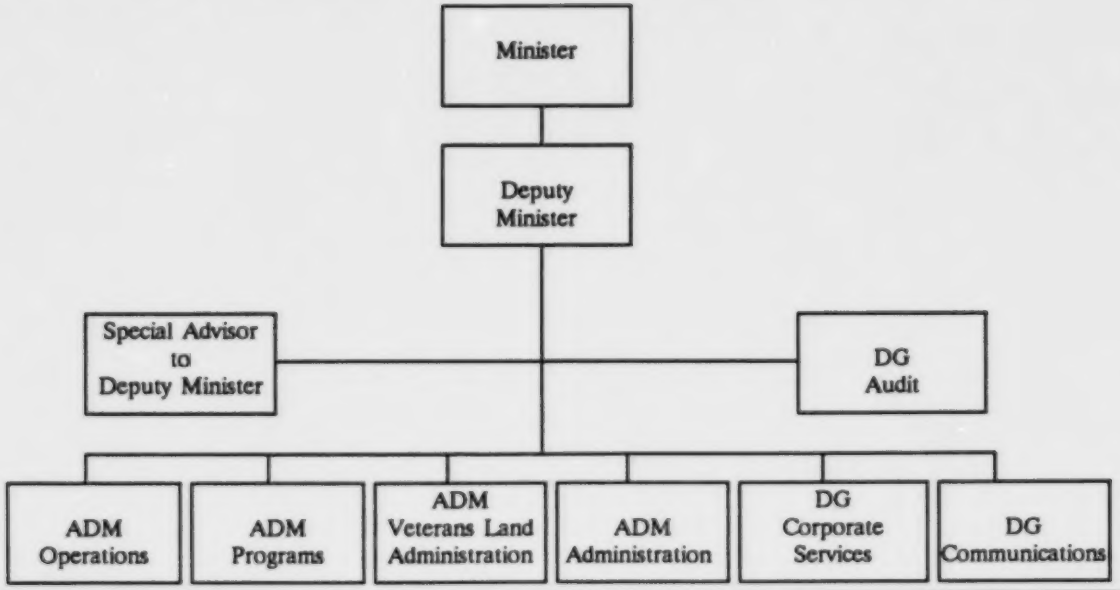
Administration Branch: Responsible for ensuring the effective and efficient use and protection of personnel, financial, information and material resources through the exercise of functional authority and the provision of managerial and operational support services.

Corporate Services Division: Established in 1988, the Corporate Services Division carries out corporate policy planning and planning control for the Portfolio; converts approved policy into legislation by planning and developing new or amended acts and regulations and managing the passage of these acts and regulations through the legislative approval process; manages program evaluation for the Portfolio; and, provides secretariat service to the Minister, Deputy Minister and for senior executive meetings and committees of the Portfolio.

Audit Division: Provides internal audits for all Veterans Affairs operations on a cyclical basis.

Communications Division: Assists in the development of departmental policies and programs. In addition, it provides public relations, information and publishing services in support of Portfolio activities.

Figure 3: 1989-90 Resources by Organization and Activity



Activity Structure							Activity Totals ($000)	P-Y
Health Care	427,902	20,416					448,318	2,267
Pensions	11,725	889,403					901,128	373
Economic Support	307,826	5,819					313,645	363
Management of Property Contracts			4,913				4,913	113
Departmental Administration	1,157			25,437*	2,434	1,356	30,384	448
Total	748,610	915,638	4,913	25,437	2,434	1,356	1,698,388	3,564

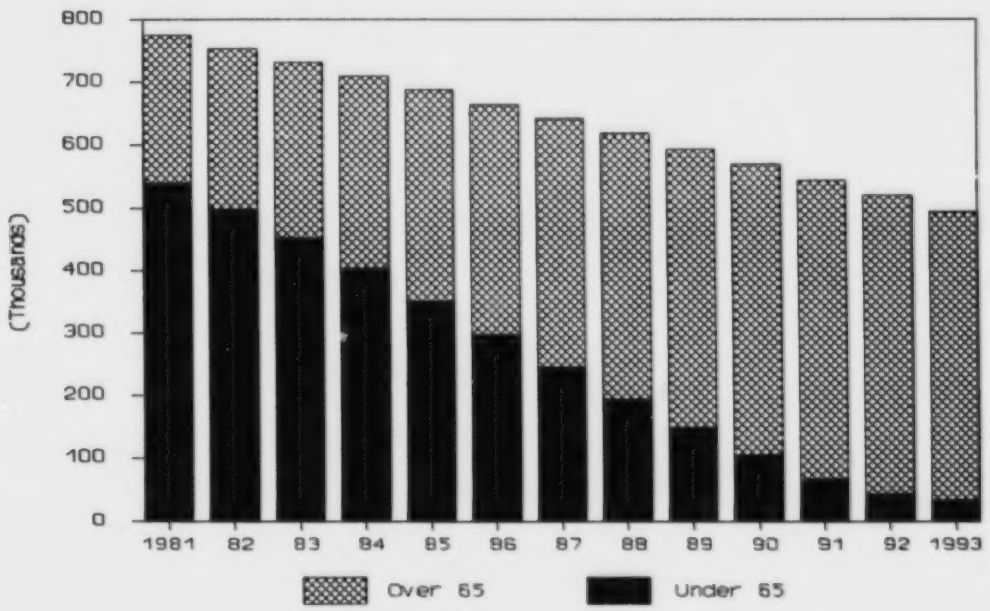
* Includes Minister, Special Advisor to the Deputy Minister, Deputy Minister and the Audit Division.

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The aging of the veteran population continues to be the most important external factor. More than 13% of Canada's veterans are already over age 75. Eighty-four percent of the remainder are between the ages of 60 and 74 years. Changing needs associated with the aging of this large, "younger" group will have a marked effect on the whole Program and, in particular, on the Economic Support and Health Care activities. Figure 4 reflects the aging of veterans over the next several years. The availability of provincial health programs for long term care for veterans and the high proportion of disabled persons in the veteran population are also significant factors.

Figure 4: Veteran Age Trend: Veterans Over and Under 65 Years of Age



Health Care: Over the next 15 years, most surviving veterans will move into age groups normally associated with heavy demands for health services. The effect will significantly increase demand throughout the health-care continuum, from home support to long-term institutional care. The support needs of spouses of older dependant veterans will also be of increasing importance.

Long term care beds at the appropriate levels of care are not available in many communities where they are needed. For this reason, the Department has carried out a study and developed a long-term care strategy.

The foundation of this strategy is the Veterans Independence Program (VIP). Through this program, veterans are helped to remain independent in their own homes for as long as possible. If the time comes when support in the home is not enough, VIP allows the veteran to receive residential or nursing home care within his home community.

For some veterans, however, these arrangements are not enough. Over time, the need for care will exceed that which can be satisfied in the home or in community institutions. Thus the quality and supply of chronic care beds is a central planning issue for Veterans Affairs. The government authorized Veterans Affairs Canada to make arrangements with the provinces for more priority access to chronic care beds in areas that have known shortfalls. The Government has also approved a plan for upgrading six existing institutions that need such work.

The delivery of health care is generally a provincial responsibility. Negotiations with the provinces will include ensuring that veterans, as provincial residents, have access to all provincial programs as well as those under veterans' legislation. Specific agreements on the provision and funding of health care. on long term institutional care and on the transfer of the remaining departmental institutions to the provinces will also be negotiated.

The Veterans Independence Program is continuing to demonstrate its popularity and effectiveness by a rapid increase in caseload. In addition to those veterans already eligible, a further extension will be implemented on April 1, 1989, when veterans 65 years of age and older who served in Canada or Newfoundland for at least 365 days during the First World War or the Second World War will become eligible. Those who qualify, based on income and health needs, will also become eligible for treatment benefits once they are in receipt of VIP.

Long term health care programs like VIP are labour intensive. Efforts to streamline decision making and processing while maintaining high standards of service will continue. In addition, an improved health care information system and forecast models are being developed. These will ensure that short and long-range planning are based on the most accurate data available.

The emergence of the home and community as appropriate sites for the delivery of long term health services has focused attention on the adequacy of shelter for both veterans and all older citizens. This factor will influence planning in both the health and housing areas for the foreseeable future.

Pensions: The continuing flow of new applications for disability pensions confirms veterans' confidence in the speed and fairness of the adjudication process. The resulting workload has provided a strong incentive for improvements in the pension process control and benefit delivery systems, which are currently being carried out. Improvements in systems will help staff deal with increased workload. While the number of pensions being paid remains constant, survivors and former members of the regular forces account for an increasing percentage of all pension recipients.

Veterans Affairs, in conjunction with the Department of National Defence (DND), has engaged an epidemiologist to study the occurrence of Amyotrophic Lateral Sclerosis (ALS - Lou Gehrig's Disease) in former naval personnel. The project began in November 1988 and a final report is due by June 1989. The cost of the study will be shared with DND.

Veterans Affairs, responding to concerns of the Korean Veterans Association, is conducting studies to examine the mortality rates of veterans who served in United Nations Operations - Korea - 1950-53. These studies will also consider prisoners of war (POW). Particular attention will be paid to the effect of the length and location of incarceration (e.g. Korea, Dieppe, Hong Kong) on mortality rates.

The results of either study may affect future decisions on disability pensions and benefits for veterans and others from the groups in question.

Economic Support: Within four years, more than ninety per cent of veterans will have reached age 65, greatly reducing expenditures on War Veterans Allowance as more recipients draw the majority of their income from Old Age Security and Canada/Quebec Pension Plan payments. Significant staff savings, realized through a four-year departmental effort to streamline economic support delivery processes, have been and will continue to be reallocated to the growing workload in health care programs. To date reaction from clients on the changes made in delivery of the program is positive.

2. Initiatives

Extension of Eligibility for the Veterans Independence Program to Canada Service Veterans: A further extension of eligibility for the Veterans Independence Program will be implemented on April 1, 1989. Newly eligible are those 65 years of age or older who served for at least 365 days in forces raised in Canada or Newfoundland during the First World War or the Second World War, who have unmet health needs and who are in economic need. In addition, those clients who qualify will automatically become eligible for treatment benefits once they are in receipt of VIP.

3. Update on Previously Reported Initiatives

1988-89 Expenditure Plan Initiatives:

Commemoration Review: The Department is completing a review of all commemorative activities in which Canada is involved. The purpose is to establish recommendations and associated plans that meet changing needs in this area and that are capable of delivery long into the future. Future planning for the Vimy Memorial is part of this study. The review is examining the efforts of both Government and private groups to recognize, in Canada and abroad, the contribution made by Canadians during wartime. Study areas include funeral and burial programs, Governmental and non-Governmental memorials, remembrance ceremonies and symbols of remembrance. The research phase of the project was completed during 1988-89 and the final recommendations will be considered during 1989-90.

Consolidation of Funeral and Burial Programs: The Department expects to complete work on merging the Canadian Pension Commission funeral and burial program with that of the Department during 1989-90. The required statutory and regulatory changes are to be made at the earliest opportunity. This project is a spin-off from the Commemoration Review Project.

Funeral Service Rates: The Department is coordinating the negotiation of funeral rates for the Royal Canadian Mounted Police and National Defence. A survey of funeral service costs and rates conducted by Statistics Canada in support of this initiative, was completed in October 1988. Meanwhile, effective October 1, 1987, funeral services rates paid by the Department increased by

67% from $1,200 to $2,000. The Department provides financial support for about 5,000 funerals annually.

Old Age Security/Guaranteed Income Supplement Data (OAS/GIS): A veterans' identification survey of GIS clients will be completed during the 1989 GIS renewal period and in July 1989 an amended OAS application will be introduced. This will provide VAC with improved statistical information on veterans and their dependants for program planning, particularly for the Health Care activity.

1987-88 Expenditure Plan Initiatives

Veterans Beds: The 1987 review of veterans' institutional care needs revealed the importance of ensuring, with the provinces, an adequate supply of chronic care beds over the long term. The Department developed a plan and a strategy to address these needs.

In 1988, the government approved the plan to provide additional chronic care beds and to improve six existing facilities. Treasury Board subsequently approved the elements of a federal negotiating strategy for contract beds. Beginning in 1989, in consultation with the Federal - Provincial Relations Office, negotiations will take place with provinces on master agreements covering all aspects of veteran health care with special attention to improving the supply of priority access beds. The process will include:

- establishing memoranda of intent with all provinces on federal and provincial responsibilities delineated in the areas of institutional and non-institutional health care delivery for veterans;

- negotiating a master agreement with each province spelling out the long term federal and provincial responsibilities for the care of veterans, the financing of priority access chronic care beds, the principle that veterans are entitled to full health care eligibility as residents of the province, and other health care issues; and

- gaining Treasury Board approval for each Master Agreement involving capital contributions for increased supply of chronic care beds.

Veterans Health Care Regulations: The Department has been carrying out a review of the Veterans Treatment and Veterans Care Regulations intended to update them. It is expected that the results of this review will be a consolidation of the two sets of Regulations into a complete set of Veterans Health Care Regulations. This review will be completed in 1989-90.

Trust Management Review: In 1988 the Department completed a Portfolio-wide review of trust relationships. The review was a follow-up to observations of the Auditor General. The primary issues were the payment of interest and the role of Veterans Affairs in trust relationships with clients. Recommendations for change will be proposed in 1989.

Veterans Land Administration: During the 1987-88 fiscal year, Veterans Land Administration, in conjunction with the Bureau for the Delivery of Government Services (Treasury Board), conducted a study to determine the feasibility of continuing with an in-house operation or transferring all or part of VLA to Canada Mortgage and Housing Corporation or to the private sector.

The results of the study conducted in 1987-88 show that VLA should be integrated with the Operations Branch as soon as possible. This would be another step towards providing the veteran with full one-stop service. Every effort will be made to have the majority of VLA division operations transferred to the VAC Operations Branch by the end of the 1989-90 fiscal year.

1986-87 Expenditure Plan Initiatives

Consolidation of Legislation: Since the consolidation project began, the War Veterans Allowance Board and the Pension Review Board have been merged into a new Veterans Appeal Board, and provisions of the Compensation for Prisoners of War Act have been incorporated into the present Pension Act. There may be some further minor adjustments in legislation.

Drug Program: The computerized pharmacy account processing system, implemented in Ontario on April 1, 1986, was extended in 1987 to cover payment of other health related benefits under the Treatment Accounts Processing System for veterans residing in the province of Ontario. Based upon the success of the Ontario system the Department has initiated a project to implement similar systems on a nationwide basis between July 1, 1989, and April 1, 1990.

E. Program Effectiveness

The assessment of effectiveness of the Veterans Affairs Program is related to its objective of providing support for the economic, social, mental and physical well-being of veterans, their dependants and other eligible persons. Speed, generosity and courtesy indicators are key. The assessment of performance is achieved through regular performance reports, general indicators and evaluation studies.

Performance Reports: Internal standards for speed of service exist in selected key areas. In all these areas standards have been met or exceeded. Turnaround times for the Veterans Independence Program were added in 1988-89. The following reflects turnaround times for selected program areas.

Figure 5: Turnaround Times (in days)

		Year-to-date September 1988	Actual 1987-88	Actual 1986-87
Health Care				
Treatment Allowance		9.2	11	13
Pharmacy Accounts		4.8	14	9
Physician Accounts		20.3	17	13
Veterans Independence Program Applications		26.0*	-	-
Economic Support				
War Veterans Allowance/Civilian War Allowance		35.0	35	31
Assistance Fund		9.7	9	9
Veterans Travel Expenses		11.3	9	9
Funeral and Burial Grants		10.7	12	18
Veterans Land Administration (Management of Property Contracts)				
Client requests	Routine	4.0	3.5	8.6
	Urgent	2.0	1.5	2.7

* VIP began recording turnaround times August 1988.

Evaluation Studies:

No evaluation studies have directly addressed program impact in the past year. A study addressing the effectiveness of the Veterans Independence Program is nearing completion.

Two completed studies reviewed the results of pilots or implementation of major program delivery changes.

The Treatment Accounts Processing Systems (TAPS) Review examined the Ontario pilot of this system and the feasibility of its extension nationally with the following conclusions:

- the implementation of automated accounts processing has resulted in cost savings in program delivery, contained program expenditures, and was well received by clients;
- national implementation of TAPS will produce significant financial savings, improve the Veterans Affairs Canada national health database, and ensure that veterans receive a consistent level of service; and
- a phased approach to national implementation using one carrier would be most beneficial.

The War Veterans Allowance/Civilian War Allowance (WVA/CWA) Evaluation reviewed the results of two delivery changes made in 1986 and 1987. A Service Policies Initiative transferred operational responsibility from district to regional offices by establishing mail-in applications/renewals and toll-free telephone lines. Responsibility for reporting income shifted to the client via self-declaration. Harmonization made WVA/CWA consistent with Health and Welfare Canada Old Age Security/General Income Supplement by redefining income, automating renewals, streamlining allowance rate changes, and establishing data interfaces with other departments. The Evaluation study concluded that:

- the majority of the clients feel they are experiencing accessible, fast, courteous, and generally satisfactory service,
- fewer personnel resources are now devoted to the delivery of the program,
- an increased capacity exists to identify overpayments, and
- a reduction in program expenditures and client volumes has occurred through the rigorous identification of ineligible clients.

Section II
Analysis by Activity

A. Health Care

1. Objective

To plan, establish policy and standards for, and provide veterans and other eligible persons with health and social services, including advice and information, accession, needs assessment, referral, administrative decisions and benefit administration and delivery.

2. Description

The provision, to qualified veterans, of hospital, medical and domiciliary care, out-patient medical and dental treatment, health care assessments, social welfare counselling, prosthetic services and related training, allowances and ancillary benefits.

Veterans requiring institutional care can have their requirements met in a number of ways. They can be admitted to departmentally owned and operated facilities, or to provincial or private facilities for which an agreement for veterans long term care exists (contract beds). In addition, veterans can receive adult residential care (Type I beds) and nursing home intermediate care (Type II beds) in community facilities under benefits provided by the Veterans Independence Program and they can receive chronic, rehabilitative or acute care (Type III, IV and V beds) in community hospitals of choice.

The Department operates four departmental institutions: Ste. Anne's Hospital, Senneville Lodge, Rideau Veterans Home and Saskatoon Veterans Home with a total of 1,111 long term care beds currently available for veterans. (See page 2-29)

Funds are paid to provinces for contract beds in accordance with negotiated agreements relating to the transfer of hospitals to assist provinces to incorporate transferred institutions into the community health delivery system. As part of the agreements, the Department has priority access to 3,147 long term care beds. At present, 2,995 of these beds remain available for use. The balance is not available due primarily to the outdated condition of a number of the facilities. (See page 2-30)

Veterans are given the opportunity to remain in their homes through services available under the Veterans Independence Program. Clients can be offered home care, home adaptations, ambulatory health care and transportation. Counselling, nursing and medical services are also available.

In terms of extended health services, payments for medical, surgical, and dental treatment including services of health care professionals, prescription drugs, prosthetics and other community health services are provided where required.

Other specialized programs include allowances to offset the costs associated with receiving treatment or care from the Department.

3. Resource Summaries

In 1989-90 Health Care will account for approximately 26% of the Veterans Affairs Program expenditures and 63% of its person-years. Benefits to clients account for approximately 88% of Health Care expenditures. The operation of the four departmental institutions accounts for 57% of Health Care person-years.

Figure 6: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90		Forecast 1988-89		Actual 1987-88	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Institutions	62,000	1,300	59,000	1,300	70,500	1,310
Benefit Payments						
Negotiated Agreements relating to transfer of veterans hospitals	15,254		31,296		31,643	
Hospital of choice and contract institutions	98,951		92,651		84,636	
Medical, surgical, and dental treatment and prosthetics	108,996		85,411		69,143	
Veterans Independence Program	94,875		56,700		31,288	
Miscellaneous	3,076		2,908		2,729	
Veterans Travel	11,032		9,108		7,338	
Health Care Program Delivery	54,134(2)	967	46,182	1,022(1)	37,702	992
	448,318	2,267	383,256	2,322	334,979	2,302

See page 2-9 for explanation of the other major changes between the 1988-89 forecast and the 1989-90 Estimates. Two factors creating variances in program delivery figures were (1) 25 person-years for the implementation of the extension of VIP and treatment benefits to Canada Service Veterans (CSV) were approved for 1988-89 but are not reflected in 1989-90 Main Estimates (25 of the 27 person-years for CSV were allocated to the Health Care activity) and (2) a large number of salary contracts were not settled in 1988-89 and the reserve for them is reflected in the 1989-90 Estimates and not in the 1988-89 forecast.

Figure 7: 1987-88 Financial Performance

(thousands of dollars)	1987-88		
	Actual	Main Estimates	Change
Departmental Institutions	70,500	55,000	15,500(1)
Benefit Payments			
Negotiated Agreements relating to transfer of veterans hospitals	31,643	43,400	(11,757)
Hospital of choice and contract institutions	84,636	86,747	(2,111)
Medical, surgical and dental treatment and prosthetics	69,143	60,655	8,488
Veterans Independence Program (VIP)	31,288	34,754	(3,466)
Miscellaneous	2,729	2,796	(7)
Veterans Travel	7,338	6,502	836
Health Care Program Delivery	37,702	51,303	(13,661)
	334,979	341,157	(6,178)

See page 2-14 for the explanation of major changes. In addition, (1) includes $13.9 million for a one time retroactive payment for the hospital services group under equal pay for work of equal value.

4. Performance Information and Resource Justification

The first module of a performance measurement system has been implemented. The system will meet the information needs of the Programs and Operations Branches including measurement of performance turnaround times for the Veterans Independence Program. The system has linkages to other Portfolio information systems. Evaluation and acceptance criteria have been established based on the needs of management and central agency requirements. A post-implementation audit is currently underway and will be completed in 1988-89.

The Department has started the development of program forecasting models in health programs to assist in planning. Based upon available forecasting models for the veteran and widow populations, War Veterans Allowance and Civilian War Allowance recipients, and Disability Pension recipients, development has been expanded to programs such as the Veterans Independence Program (VIP) and the institutional care programs. Full implementation of these models depends upon an improved management information system for the Health Care Program expected to be completed in 1989-90. The development of a forecasting model for other health purchased services is planned, following completion of the VIP and institutional care program models.

An initiative is underway to develop a system which measures the quality of care received by veterans in contract institutions. This work will also include the validation of norms and criteria for geriatric nursing standards and the introduction of procedures that enable the evaluation of the quality of long term institutional care. When implemented in 1989-90, this system will assist the Department in determining whether or not veterans are receiving a quality of care consistent with departmental standards and whether the Department is receiving fair value for the dollars provided in the per diem payments to the institutions.

Departmental Institutions: As of August 1988, the Department operated the following institutions with the following beds available: Ste. Anne's Hospital, Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec (797 beds) and Senneville Lodge, Senneville, Quebec (104 beds) with a person-year complement of 1,140 for both facilities; Rideau Veterans Home (140 beds) with 111 person-years; and Saskatoon Veterans Homes (70 beds) with 59 person-years. The total operating costs of all institutions in 1987-88 was $70 million.

In 1988 an agreement in principle was reached with the Province of Ontario, the Department of National Defence and the Perley Hospital in Ottawa, to negotiate the transfer of Rideau Veterans Home and the subsequent construction of a new 450 bed geriatric centre on the present Rideau site; 250 of these beds will be for veterans. Included in the transfer are 50 chronic care beds at the National Defence Medical Centre and the Ottawa District Dental Clinic.

Contract Institutions and Hospital of Choice: In 1987-88, veterans used more than one million patient days in contract institutions and the hospital of choice program. As of March 31, 1988, an estimated 3,000 veterans were receiving institutional care in non-departmental beds. The costs of this institutional care are reflected in Figure 6. Contributions for specific institutions as a result of the transfer of hospitals to the provinces are shown in Figure 8.

Figure 8: Contributions to Provinces for Hospital Transfers ($000's - current year $)

Province	Institution	Future Years	Estimates 1989-90	Forecast 1988-89	Actual 1987-88	Previous Years	Total
Nova Scotia	Camp Hill Hospital	-	-	-	6,954	29,806	36,760
Quebec	Queen Mary Hospital	-	-	1,219	1,784	11,570	14,573
	Maison Paul-Triquet	-	-	-	1,502	3,507	5,009
Ontario	Parkwood Hospital (Western County Wing)	-	-	11,433	7,556	-	18,989
	Sunnybrook Medical Centre (G-Wing)	2,635	12,029	6,292	-	-	20,956
	Sunnybrook (Clinical Services Wing)			1,140			1,140
Manitoba	Deer Lodge Hospital	-	-	6,759	12,847	17,894	37,500
Saskatchewan	Wascana Rehabilitation Centre	-	-	*4,453	1,000	-	5,453
British Columbia	Royal Jubilee Hospital	-	3,225	-	-	500	3,725
		2,635	15,254	31,296	31,643	63,277	144,105

* To be expended on completion of successful negotiations.

Improvements continue to be made to institutions across Canada where veterans have priority access to chronic care beds.

A new Camp Hill Hospital in Halifax, Nova Scotia, was completed and officially opened on October 23, 1987. The 200 bed facility, costing $36.7 million provides 175 Type II (nursing care) and Type III (chronic care) beds for veterans' priority use. La Maison Paul-Triquet, a new facility, was constructed and opened in November 1987. The facility (formerly the St. Jean Bosco Centre) provides 64 Type II beds, 16 of which are reserved for psycho-geriatric care of patients with Alzhiemer's Syndrome and other similar disabling conditions. In July 1987, an agreement was signed for the construction of a new Western Counties Wing at Parkwood Hospital, London, Ontario, to provide 170 Type II beds for veterans' use. The facility is scheduled for completion in February 1989. The new George Derby Centre in Vancouver, B.C., was completed in late 1987, providing 300 Type II beds for veterans' use.

Veterans Affairs will participate in the replacement of G-Wing at Sunnybrook Medical Centre, Toronto, Ontario. There will be 170 beds for veterans in the new geriatric centre, scheduled for completion in April 1990. Also at Sunnybrook, the Department will contribute $1.14 million towards a Clinical Services Wing to be available for use by veterans in the hospital and from the community. A Memorandum of Understanding was signed in October 1988, between the Department and the province of Saskatchewan for replacement of the 54 bed veterans' wing at the Wascana Rehabilitation Centre, Regina, Saskatchewan.

Medical, Surgical and Dental Treatment (including drugs and prosthetics): Eligible veterans and other qualified persons are entitled to medical, surgical and dental treatment (including drugs and prosthetic appliances) under the Veterans Treatment Regulations. Disability pensioners can receive treatment at departmental expense for disabilities related to pensionable conditions. In addition, those deemed eligible (for health benefits not covered by a provincial health insurance plan) include veterans and certain civilians receiving War Veterans Allowance or Civilian War Allowances or would be receiving the allowance if the veteran/civilian or spouse were not receiving payments under the Old Age Security Act or similar age-related legislation of another country.

Expenditures depend upon which health care goods and services each province provides as insured benefits under the provincial health plan. Figure 9 reflects selected payments over the past two years.

Figure 9: Selected Treatment Expenditures

	1987-88		1986-87	
	Volume	$	Volume	$
Prescriptions	1,421,000	26,187,071	1,404,615	25,508,017
Eyewear	31,800	2,601,958	32,930	2,160,703
Hearing Aids	14,450	2,964,471	6,590	2,032,267
Dentist of Choice	33,680	12,649,679	41,049	11,126,000

Veterans Independence Program (VIP): VIP, which offers community-based long term care to eligible veterans, began in 1981. Steady growth has occurred as new groups have become eligible for benefits. On January 1, 1988, eligibility for VIP benefits has been extended to low income veterans, i.e. those veterans who would be receiving the War Veterans Allowance if they or their spouse were not receiving payments under Old Age Security legislation or similar age-related legislation of another country.

In 1988 Cabinet approved the extension of VIP benefits to Canada Service Veterans, low income veterans over 65 years of age with at least 365 days service in Canada or Newfoundland during the First World War or the Second World War. This change will take effect on April 1, 1989. In 1989-90 VIP will have a caseload of approximately 58,300 recipients and an expenditure of approximately $94,875,000.

In order to handle the increasing workload, the Department has undertaken initiatives to streamline the delivery of VIP including simplified decision-making and reduced frequency of contact for low risk cases. Further efforts continue including improvement in the application, follow-up and financial functions through increased use of automation.

Figures 10 and 11 reflect expenditures and client growth for the Veterans Independence Program over the last several years.

Figure 10: Actual and Forecast Veterans Independence Program (VIP) Expenditures

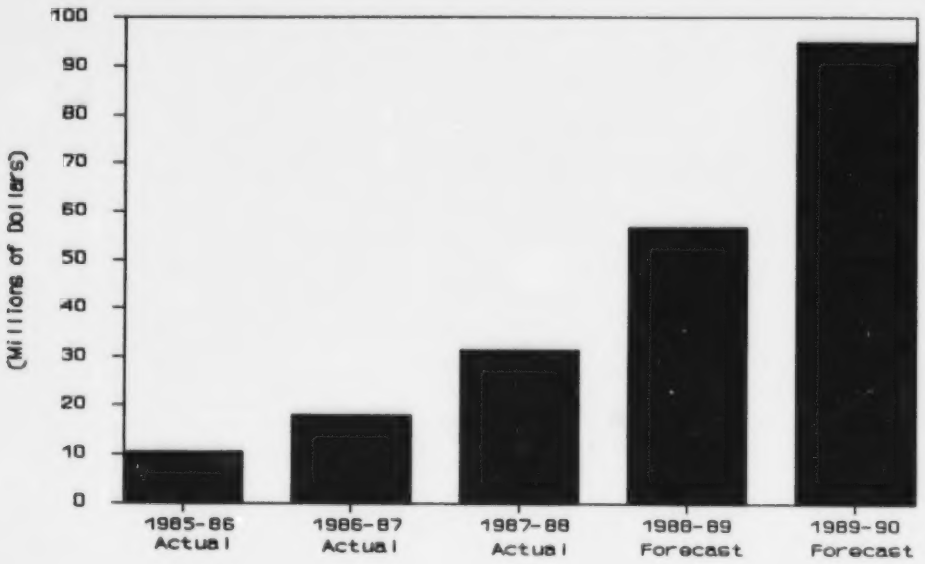
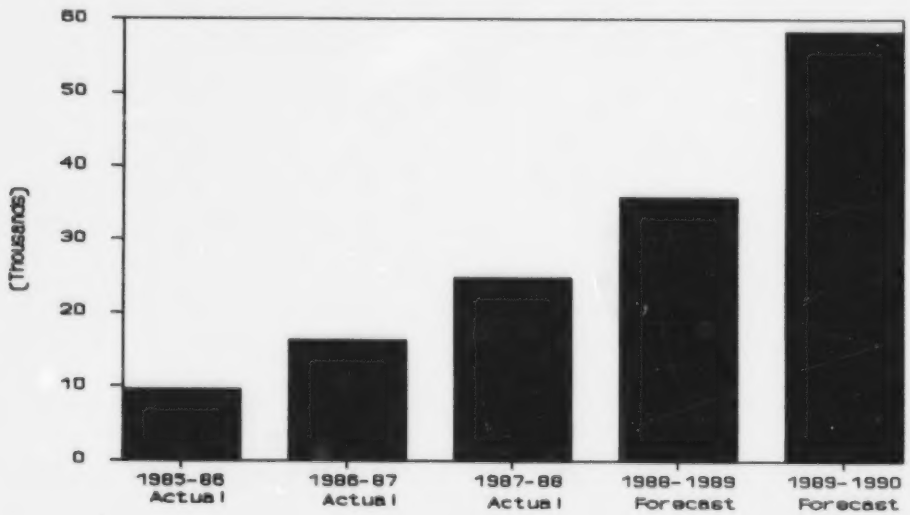


Figure 11: Actual and Forecast Veterans Independence Program (VIP) Client Growth



B. Pensions

1. Objective

To plan, establish service delivery policy and standards for, and provide veterans and other eligible persons with pensions services, including advice and information, accession, advocacy, adjudication, medical assessment, benefit delivery and redress.

2. Description

Administration and payment of pensions and benefits for disability and death in accordance with the Pension Act, Civilian War Pensions and Allowances Act, Flying Accidents Compensation Regulations, Civilian Government Employees (War) Compensation Order, and other legislation. The Department of Veterans Affairs prepares case files for review and adjudication by the Canadian Pension Commission. It also provides benefits to dependants, communicates with pensioners on pension-related matters, issues benefit cheques and is a source of professional medical advice.

3. Resource Summaries

In 1989-90 the Pensions activity will account for approximately 53% of the Veterans Affairs Program expenditures and 10% of its person-years. Approximately 98% of the total expenditures are for transfer payments to pensioners and former prisoners of war. Total expenditures for this activity are shown in Figure 12.

Figure 12: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90		Forecast 1988-89		Actual 1987-88	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Grants and Contributions						
Benefits Payments for Disability/Survivors Pensions	879,825		837,102		796,575	
Burial Grants	2,570		2,623		2,049	
Pension Program Delivery	18,733	373	18,175	381	15,765	382
	901,128	373	857,900	381	814,389	382

See page 2-10 for explanation of the major changes between the 1988-89 forecast and 1989-90 Estimates.

Figure 13: 1987-88 Financial Performance

(thousands of dollars)	1987-88		
	Actual	Main Estimates	Change
Grants and Contributions			
Benefits Payments for Disability/Survivors Pensions	796,637	803,887	(7,250)
Burial Grants	2,049	1,728	321
Pension Program Delivery	15,703	18,078	(2,375)
	814,389	823,693	(9,304)

See page 2-14 for the explanation of major changes.

4. Performance Information and Resource Justification

Recipients: In 1989-90, 143,800 recipients will receive disability, survivors or prisoner-of-war benefits under the provisions of the Pension Act. Although the total number of pension recipients remains constant since 1985-86 and will continue so into 1989-90, some changes are indicated in both the types of benefits, and the types of service for which benefit is provided.

Types of Benefits: Pensions and allowances are awarded for disability or death related to military or other qualified service. There will be an approximate 5 percent reduction in the number of disability pensioners between 1985-86 and 1989-90.

Survivors benefits are paid to spouses and eligible children following the death of a disability pensioner. There was approximately a 10 percent increase in the volume of survivor recipients between 1985-86 and 1989-90.

Former prisoners of war receive compensation for their time spent in captivity. There was an approximately 3 percent reduction in the number of former prisoners of war receiving compensation over the same period. Reductions in the volume of disability and POW recipients can be primarily attributed to the impact of aging. The increase in the volume of survivors benefits is due to lower average ages and higher life expectancies of spouses (most spouses are women). Figure 14 outlines the anticipated and previous volume of recipients by recipient type.

Pensioners may receive special allowances for attendance, clothing or exceptional incapacity. During 1987-88, 11,704 pensioners received such benefits.

They may also be eligible for an annuity for service and related awards under the authority of the Gallantry, Gratuities and Annuities Order. During 1987-88, 1,348 recipients received these benefits. A revision to the Order is now in progress.

Figure 14: Recipients by Type

Year	Disability Pensioners	Survivors	Former POWs Receiving POW Compensation Only *	Total
1989-90**	94,200	46,800	2,800	143,800
1988-89**	95,800	45,200	2,900	143,900
1987-88	96,500	44,600	2,700	143,800
1986-87	97,400	43,700	3,000	144,100
1985-86	98,000	42,800	3,000	143,800

* This excludes POWs who also receive disability pensions as they are counted under Disability Pensioners.

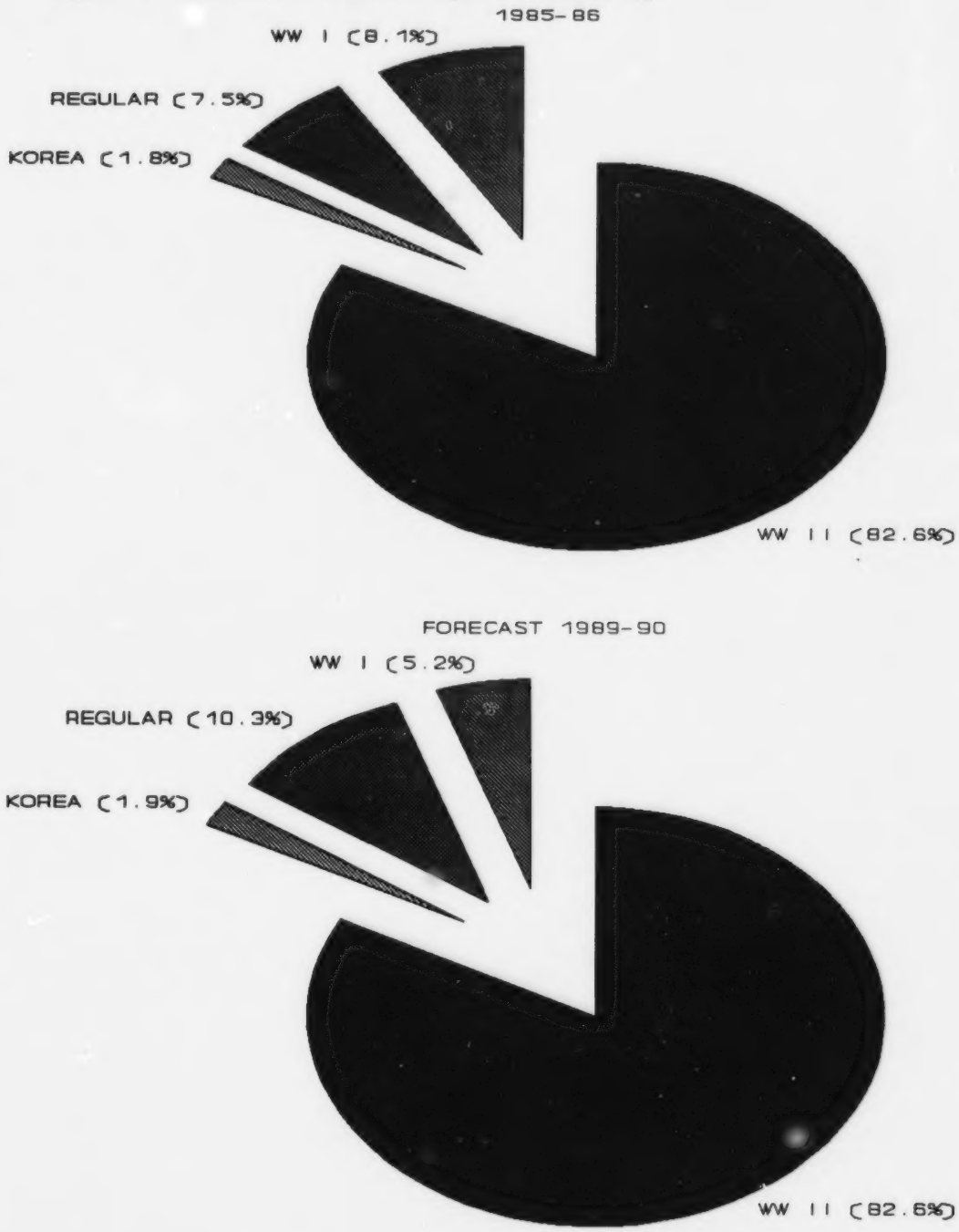
** Forecast

Types of Service: There will also be changes in the distribution of pension recipients according to the types of service for which the benefit was provided. Disability, survivor and prisoner-of-war benefits are classified according to the theatre-of-service to which the death or disease can be attributed. They are: First World War, Second World War, United Nations Operations - Korea - 1950-53, and the regular force.

Currently, the majority of pension recipients, 83 percent, receive benefits related to Second World War service. This has not changed since 1985-86 and will continue through 1989-90. Changes in the distribution of recipients' service types occur in the areas of First World War and regular force service. Between 1985-86 and 1989-90, the number of First World War recipients will be reduced by almost 35%, bringing them from over 8% to approximately 5 percent of the total beneficiaries. The proportion of regular force pension recipients is increasing. In 1985-86, they represented about 7.5% of all recipients. By 1989-90, their numbers will have increased by almost 40% and they will represent 10% of all recipients.

The distributions of pension recipients for 1985-86 and 1989-90 are provided in Figure 15.

Figure 15: Distribution of Pension Recipients by Service Type



Benefits Paid: Pension awards vary according to the extent of the disability. Disabilities are assessed according to their degree from one to 100 percent. The basic rates are adjusted on January 1st of each year to compensate for the change in the Consumer Price Index. Disability pensioners also receive additional benefits for their spouses and children. In 1987-88 additional benefits were paid on behalf of more than 76,000 spouses and children. The basic rates for a 100 percent disability pensioner for the past five years are outlined in Figure 16.

Figure 16: Scale of Pensions for 100% Disability (Monthly as of January 1)

	1988	1987	1986	1985	1984
Basic Pension *	$1,293.75	$1,240.41	$1,191.56	$1,137.27	$1,086.22
Additional pension for spouse (equal to 25% of the basic pension)	323.44	310.10	297.89	284.32	271.56
Additional pension for children First Child (equal to 13% of the basic pension)	168.19	161.25	154.90	147.85	141.21
Second Child (equal to 9.5% of the basic pension)	122.90	117.84	113.20	108.04	103.19
Each Additional Child (equal to 7.5% of the basic pension)	97.03	93.03	89.37	85.30	81.47

* The basic pension is the amount paid to an unmarried pensioner with a disability assessed at 100%.

The average monthly benefits for the five-year period, 1985-86 to 1989-90, are provided in current and constant dollars in Figure 17. In current dollars, the average monthly benefit in 1989-90 will have increased by almost 20 percent since 1985-86. After accounting for inflation, the average monthly benefit will have increased by only 2.5 percent. The relative average monthly benefit appears to be fairly constant because of offsetting factors. The increased number of survivors' benefits is pulling the average benefit downward because survivors only receive a portion of the basic rate. The rate is simultaneously being pulled upward because an increasing number of existing disability pensioners are receiving benefits for new or aggravated disabilities.

Figure 18 provides the total annual pension payments for the same period.

Figure 17: Average Monthly Benefits

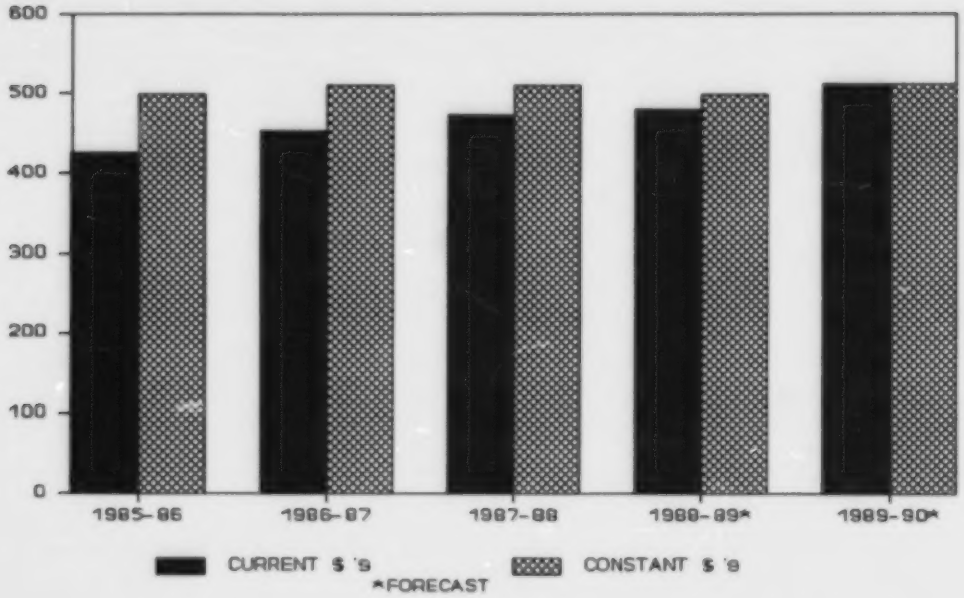
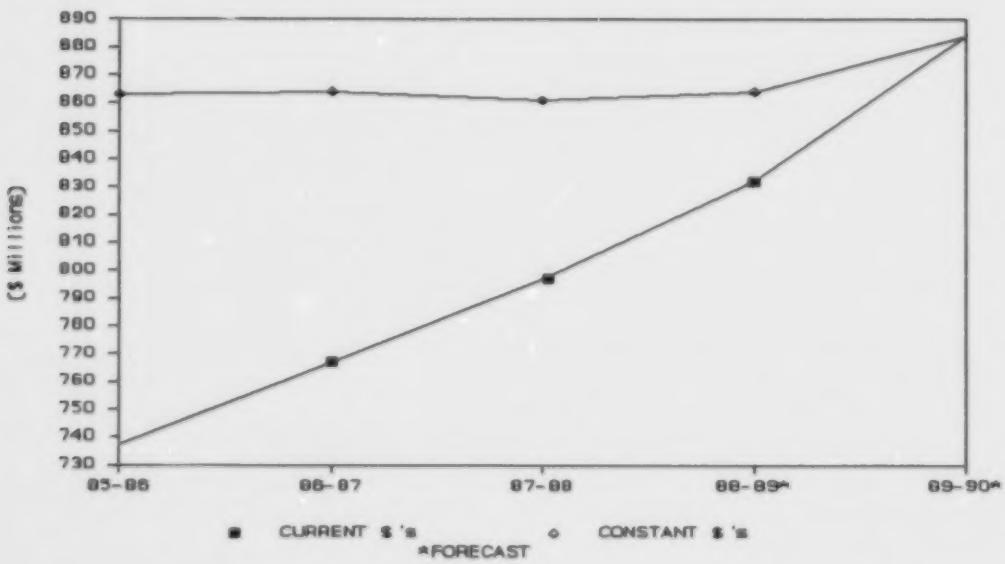


Figure 18: Total Annual Pension Payments



Service to Pensioners: Information on pension services for the period 1985-86 to 1989-90 is presented in Figure 19 and discussed briefly below.

Statement of Case and Medical Précis: Statements of case and medical précis are prepared on behalf of veterans and other applicants for new applicants and for pensioners with new or changed conditions. This volume of work has increased 25 percent since 1986-87. This trend is expected to continue into 1989-90.

Medical Opinions: The head office medical advisors, specialists in pension medicine, produce expert medical opinions to assist the Commission with their adjudications. The volume of medical opinions is projected to increase both this year and next.

Medical Examinations: Medical examinations are used to determine the extent of disability according to an established table of disabilities. The table was recently updated to facilitate proper assessment and allow for changes in medical technology. Medical reviews are completed to determine if changes are warranted in the assessment of a pensioner's disability or if special awards such as attendance allowance, clothing allowance or exceptional incapacity allowance could be required.

Ancillary Claims: The volume of ancillary claims has increased by approximately 69% since 1985-86, however, it is expected to decrease over the next two years.

Promulgations and Correspondence: Pension benefit decisions are promulgated to the client, the client's representative and to district offices.

Payment Activity: Over 1.6 million cheques are issued to pensioners each year and over 125,000 pay transactions are completed on clients' accounts. These transactions range from simple activities such as changing an address or a spouse's name, to more complex transactions such as calculating retroactive payments or increasing benefits. Changes are being made to the pay system which will lead to on-line entry and verification.

Figure 19: Service to Pensioners

	1989-90 Forecast	1988-89 Forecast	1987-88 Actual	1986-87 Actual	1985-86 Actual
Statement of Case and Medical Précis	22,000	19,000	19,137	15,540	20,000
Medical Opinions	13,000	12,650	11,684	12,234	12,000
Medical Examinations	16,000	14,500	13,794	14,013	18,137
Ancillary Claims	46,000	45,000	54,011	46,000	32,000
Promulgations	40,000	38,300	41,181	46,074	39,000
Correspondence	5,000	4,900	4,031	5,159	5,185
Cheques Issued	1,668,000	1,667,000	1,666,346	1,653,000	1,665,000
Pay Transactions	125,000	125,000	127,704	112,000	82,400

Pension Workload Analysis: The Department is currently undertaking an assessment of its pension workload in view of the ever increasing volume of submissions. The assessment will identify alternative approaches for dealing with the problem at certain steps in the process.

C. Economic Support

1. Objective

To plan, establish policy and standards for, and provide veterans and other eligible persons with economic support services, including advice and information, accession, administrative decisions, benefit administration, benefit delivery, advocacy and redress.

2. Description

The Economic Support activity administers matters relating to the financial support and other special programs for veterans, their dependants and certain other specified persons. These benefits include: War Veterans Allowances and Civilian War Allowances and supplementary financial assistance on the basis of need; educational assistance for veterans and the pensioned children of deceased veterans; specialized welfare services for blind, deaf and paraplegic veterans; special housing assistance for veterans; operation of two sheltered workshops to produce poppy emblems and memorial wreaths for the Royal Canadian Legion Poppy Day Campaign and various memorial occasions.

Payment of benefits under the War Veterans Allowance Act is the major Economic Support activity and ensures that eligible persons receive a guaranteed level of income. Memorial programs provide assistance in areas such as: funerals and burials, education and training, emergency financial aid, administration of trust funds, veterans' estates, veterans' insurance, maintenance of graves and memorials for Canada's war dead and core funding of various associations and organizations that provide supportive services to veterans and their dependants.

3. Resource Summaries

In 1989-90 Economic Support will account for approximately 18.5% of the Veterans Affairs Program expenditures and 10% of its person-years. Approximately 93% of the total expenditures shown in Figure 20 are for transfer payments in the form of grants, primarily for War Veterans Allowance.

Figure 20: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90		Forecast 1988-89		Actual 1987-88	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Benefit Payments						
Economic Benefits through War Veterans Allowance	280,000		325,278		365,618	
Other Grants	11,572		13,611		10,945	
Burial Assistance	5,010		5,263		4,009	
Economic Benefits Program Delivery	17,063	363	16,360	368	28,174	369
	313,645	363	360,512	368	408,746	369

See page 2-10 for explanation of the major changes between 1988-89 forecast and 1989-90 Estimates.

Figure 21: 1987-88 Financial Performance

(thousands of dollars)	1987-88		
	Actual	Main Estimates	Change
Benefit Payments			
Economic Benefits through War Veterans Allowance	365,618	406,415	(40,797)
Other Grants	10,945	10,681	264
Burial Assistance	4,009	3,403	606
Economic Benefits Program Delivery	28,174	16,640	11,534
	408,746	437,139	(28,393)

See page 2-14 for the explanation of major changes.

4. Performance Information and Resource Justification

For the Economic Support activity, resource requirements and performance information are dealt with through two major areas - economic support benefit payments and workload operational costs.

Benefit Payments: The major portion of spending in this activity is on War Veterans Allowance (WVA). Actual and anticipated payments for the period April 1986 to April 1988 are reflected in Figure 22.

Figure 22: WVA Recipients and Actual and Forecast Expenditures

(thousands of dollars)	1989-90 Forecast	1988-89 Forecast	1987-88 Actual	1986-87 Actual	1985-86 Actual
Recipients	58,140	62,843	72,658	82,400	83,826
$(000's)	280,000	325,278	365,618	425,402	453,906

To qualify for WVA a veteran must meet service eligibility requirements and, because of age or incapacity, be unable to work and have insufficient income for maintenance as determined by an income test. The income test process determines the initial and ongoing financial eligibility of all veterans, widows and orphans. Figure 23 reflects the monthly rates covering the period 1985 to 1989.

Figure 23: Monthly WVA Rates* (As of April)

(dollars)	1989 (Jan)	1988	1987	1986	1985
Married	1173.24	1136.48	1089.99	1046.42	1003.60
Single	772.72	748.51	717.89	689.19	660.99
Orphan	414.08	401.11	384.71	369.34	354.23
Additional child	138.19	133.86	128.39	123.25	118.20

* Rates are adjusted quarterly to reflect increases in the Consumer Price Index.

Since 1987-88 rates of allowance have been established in two ways. For some clients, renewal forms are sent each spring requesting income information. For the remainder the allowance rates are based on information transferred from Health and Welfare Canada.

The value of mispayments (over and under payments) of allowance is less than the average of previous years owing to automated client income information data sharing. Information is transferred to the Allowance Program from the Guaranteed Income Supplement Program of Health and Welfare and from the income tax records of Revenue Canada Taxation. The prototype comparison income report records of Veterans Affairs and Revenue Canada, completed in 1987-88, assisted the correction of payment errors in approximately 700 accounts one half of which resulted in increased benefits to underpaid clients. The implementation of a yearly interface with Revenue Canada Taxation occurred in 1988-89.

During 1987-88 the Minister commissioned independent consultants to review long-range plans for the Allowance Program. The review was in response to the Auditor General's concerns that long-range plans had not been put forward. Veterans organizations expressed the view that with more and more WVA clients deriving their incomes from Old Age Security the administrative costs of the Allowance Program should be examined.

Workload: A computerized system was introduced in 1986-87 to provide workload statistics for the War Veterans Allowance Program. During 1987-88 performance data and employee time reporting reports were linked to provide human resources costs of delivery. This system will be further refined and become fully operational during 1989-90.

Figure 24 sets out the major workload volumes. The major operational functions include the processing of new applications, account maintenance (such as changes in domestic or financial status, changes of address, etc.) and annual renewals. This requires benefit payment of $280,000,000 in 1989-90 to an expected 58,140 recipients.

Figure 24: Workload Volumes

Volume	1989-90 Forecast	1988-89 Forecast	1987-88 Actual	1986-87 Actual	1985-86 Actual
Applications	23,450	21,850	21,110	19,467	16,842
Maintenance	47,500	52,250	50,259	91,576	89,658
Renewals	19,500	26,150	37,642	-	-
Total Workload	90,450	100,250	109,011	109,464	106,500

Despite the declining number of War Veterans Allowance (WVA) recipients, workload remains relatively constant due to an increasing number of clients establishing financial eligibility for Health Care benefits. Eligibility is based on WVA service and income criteria. This workload will grow with Canada Service Veterans becoming eligible for Health Care benefits on April 1, 1989.

General

The workload, payment and costs in the War Veterans Allowance Program will decline over the years as more and more veterans and their dependants receive benefits under Old Age Security and the Canada Pension Plan.

Workload of memorial programs will increase with the decline in the number of veterans and greater need for commemorative activity.

D. Management of Property Contracts

1. Objective

To plan, establish policy and standards for and provide property contract management, estate services, and fund accounting functions to clients under the terms of the Veterans Land Act and Regulations.

2. Description

Provision of property management and other services including post-loan counselling, real estate appraisals, and the administration of sale contracts relating to properties the titles to which are in the name of the Director, the Veterans Land Act.

Services are provided for this activity to veteran clients, their heirs and representatives, through the Veterans Land Administration Branch consisting of a head office, five divisions and 28 field offices located throughout Canada. Lending under the Veterans Land Act was terminated in 1977, leaving basically a management, monitoring, counselling, and collection function. As at March 31, 1989, there are approximately 15,500 accounts with an outstanding principal of $100 million to be collected.

Spouses Added to Agreements of Sale (VLA): A 1986 amendment to the Veterans' Land Act resulted in 3,977 veterans having their spouse joined on the Agreement of Sale by an addendum to the agreement. Upon the death of the veteran, the spouse will be able to acquire title to the property without the costly legal expenses associated with the settling of estates. Since the effective date of this amendment, 10,032 veterans have had their spouse joined on the Agreement of Sale.

3. Resource Summaries

Expenditures for the Management of Property Contracts activity will amount to less than 1% of the total Veterans Affairs Program expenditures and approximately 3% of the person-years in 1988-89. Salary and wages account for about 90% of expenditures in this activity.

Figure 25: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90		Forecast 1988-89		Actual 1987-88	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Management of Property Contracts	4,913	113	4,797	113	5,120	123

Figure 26: 1987-88 Financial Performance

(thousands of dollars)	1987-88		
	Actual	Main Estimates	Change
Management of Property Contracts	5,120	5,576	(456)

4. Performance Information and Resource Justification

General: The number of accounts outstanding under the Veterans' Land Act declined to 18,338 at March 31, 1988, as 2,795 veterans repaid their loans during the year. Principal recovered during the year was $23,400,000. Interest collected was $7,400,000.

Efficiency Indicators: The key efficiency indicators are person-years per active account, salaries per active account, operating cost per person-year and total cost per active account.

Figure 27: Efficiency Indicators

	Forecast 1989-1990	Forecast 1988-1989	Actual 1987-1988	Actual 1986-1987	Actual 1985-1986
Person-years Per Active Account	.0060	.0063	.0058	.0060	.0064
Salary Per Active Account	$188.43	$188.43	$182.90	$189.39	$186.82
Operating Cost Per Person-year	$4,339.13	4,339.13	4,460.62	4,786.68	3,753.46
Total Cost Per Active Account*	$215.65	215.65	208.85	217.91	210.90

* Does not include employee benefit plans.

The Veterans Land Administration is now in the process of winding down. Since March 31, 1977, no further loans have been granted. The efforts of the administration are presently directed towards carrying out Property Management Services and ensuring compliance by veterans with their agreement for sale and the provisions of the Veterans' Land Act. A great deal of effort and attention must constantly be directed towards consolidation of resources to ensure an orderly phasing out of the program.

Figure 28: Percentage of Arrears of Total Amount of Payment Due

March 31, 1990 (Forecast)	Total Amount due	$ 14,720,492.
	Total Arrears	220,807.
	Percentage of Arrears	1.5%
March 31, 1989 (Forecast)	Total Amount due	$ 16,614,551.
	Total Arrears	232,604.
	Percentage of Arrears	1.4%
March 31, 1988 (Actual)	Total Amount due	$ 18,752,315.
	Total Arrears	234,745.
	Percentage of Arrears	1.3%
March 31, 1987 (Actual)	Total Amount due	$ 21,169,915.
	Total Arrears	260,435.
	Percentage of Arrears	1.2%
March 31, 1986 (Actual)	Total Amount due	$ 23,750,624.
	Total Arrears	204,973.
	Percentage of Arrears	0.9%

There has been no significant increase or decrease in the amount of arrears over the past five years.

Figure 29: Summary of the Unmatured Balance of Loans as of March 31, 1988

Interest Rate	Number of Loans by Schedule 61	62	63	66	Total	Unmatured Balance
3.500	872	11,576	70	0	12,518	22,639,560.39
3,750	0	33	0	0	33	38,472.90
4.000	0	107	1	0	108	135,386.35
4.250	0	255	1	0	256	441,437.23
4.500	0	1,364	6	0	1,370	3,262,578.99
4.750	0	2,392	6	0	2,398	11,692,515.65
5.000	1,718	2,092	29	13	3,852	13,826,182.03
6.375	143	0	0	1	144	651,806.80
6.750	360	0	0	0	360	1,810,505.63
7.000	521	5,663	28	12	6,224	31,516,106.05
7.500	100	688	0	0	788	3,343,554.53
7.750	72	712	1	2	787	2,973,860.48
8.000	135	933	6	1	1,075	3,758,686.57
8.250	44	532	3	3	582	2,265,628.55
8.500	172	1,542	6	6	1,726	7,016,079.51
8.750	54	633	2	2	691	2,201,878.18
9.000	51	277	6	4	338	1,078,818.63
9.250	175	700	9	30	914	2,952,860.47
9.500	0	2	0	19	21	136,829.43
9.750	62	560	7	5	634	1,463,468.97
10.000	70	220	1	14	305	978,212.06
10.750	0	0	0	10	10	95,264.20
12.750	0	0	0	9	9	70,503.58
13.500	0	0	0	1	1	9,570.44
14.000	0	0	0	2	2	22,466.72
15.750	0	0	0	1	1	10,867.65
6.500 Order in CounciD	0	0	0	1	1	9,150.32
Total	4,549	30,281	182	136	35,148*	114,402,252.31

* Most accounts have more than one loan.

Enterprise

Legend: 61 Full-time Farming
62 Part-time Farming
63 Commercial Fishing
66 Civilian Purchase

E. Departmental Administration

1. Objective

To provide the Veterans Affairs Program with executive direction and services which maintain its effective and efficient operation. This includes planning, development of policies and standards and functional direction in the areas of finance, personnel, management services, corporate planning, communications, audit, program evaluation, security services, and access to information and privacy.

2. Description

Operation of the offices of the Minister, Deputy Minister and two Assistant Deputy Ministers and the managerial support functions of finance, personnel, management services, corporate services, (Portfolio policy planning, legislation and regulation, program evaluation, executive secretariat), communications, audit, security services, and the coordination of access to information and privacy.

3. Resource Summaries

Expenditures for the Departmental Administration activity will be approximately 2% of total Portfolio expenditures and 12% of the person-years in 1989-90. Of these expenditures, about 67% will be for salary and wages, 20% for professional and special services and 7% for transportation and communications.

Figure 30: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90		Forecast 1988-89		Actual 1987-88	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Administration	30,384	448	30,358	461	34,837	457

See page 2-11 for explanation of major changes between the 1988-89 Forecast and 1989-90 Estimates.

Figure 31: 1987-88 Financial Performance

(thousands of dollars)	1987-88		
	Actual	Main Estimates	Change
Departmental Administration	34,837	28,855	5,982

See page 2-15 for the explanation of the major changes between the 1987-88 Main Estimates and the 1987-88 Actuals.

4. Performance Information and Resource Justification

Figure 32: Departmental Administration Costs as a Percentage of Departmental Total Costs

(thousands of dollars)	1989-1990 Estimates	1988-1989 Forecast	1987-1988 Actual	1986-1987 Actual	1985-1986 Actual
Veterans Affairs Program	1,698,388	1,636,823	1,598,071	1,576,296	1,524,890
Departmental Administration	30,384	30,358	34,837	29,488	26,903
Percentage	1.8%	1.9%	2.1%	1.8%	1.7%

As explained on page 2-15, the major increase in 1987-88 was mainly due to a one time retroactive payment of $3 million under equal pay for work of equal value. The balance related mainly to a reorganization within the Veterans Affairs Program, where the Communications and Corporate Services groups became part of the Departmental Administration activity.

Several notable enhancements of management information systems are being made to further improve the overall management of Portfolio programs:

- implementation of the core modules of a new on-line financial management system designed to improve budgetary control and to speed up the distribution of financial information began during April 1988. A study to determine whether an Accounts Receivable module should be added to the system has been completed;

- phase I of a micro-computer based personnel information system was fully implemented department-wide by September 1988. Phase II commenced in July 1988 with full implementation expected by March 31, 1989; and

- the work on the consolidated on-line data environment is progressing well with the completion of the blueprint for the data environment in April 1988. Migration to the on-line environment is occurring in several applications, notably, the Pensions Benefit Delivery System and the Veterans Independence Program Processing System.

Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 33: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90	Forecast 1988-89(1)	Actual 1987-88
Personnel			
Salaries and wages	**119,343**	113,209	127,464
Contributions to employee benefit plans	**18,318**	17,787	19,000
Goods and Services			
Transportation and Communications	**20,395**	17,609	15,962
Information	**1,864**	1,550	1,340
Professional and special services(2)	**212,844**	181,102	154,482
Rentals	**5,956**	5,800	3,640
Purchased repairs and upkeep	**4,016**	3,550	4,395
Utilities, materials and supplies	**25,733**	23,822	24,797
Other subsidies and payments	**1,115**	1,200	2,364
Total operating	**409,584**	365,629	353,444
Capital	**1,550**	1,605	3,712
Transfer Payments	**1,287,254**	1,269,589	1,240,915
	1,698,388	1,636,823	1,598,071

(1) Forecast at November 30, 1988

(2) This item includes health services such as medical, surgical and dental treatment, hospitals of choice and contract institutions.

2. Personnel Requirements

Figure 34: Personnel Requirements by Activity

Person-years	**Estimates 1989-90**	Forecast 1988-89	Actual 1987-88
Health Care	**2,267**	2,322	2,302
Pensions	**373**	381	382
Economic Support	**363**	368	369
Management of Property Contracts	**113**	113	123
Departmental Administration	**448**	461	457
Total Veterans Affairs Program	**3,564**	3,645	3,633

2. Personnel Requirements

Figure 35: Personnel Requirements by Occupational Category

	Authorized Person-years*			Current Salary Range	1989-90 Average Salary Provision
	89-90	88-89	87-88		
Management					
Executive	22	22	21	56,200-123,400	84,661
Senior Management	20	17	15	56,200-123,400	68,061
Scientific and Professional					
Dentistry	17	18	18	44,505-68,715	65,359
Economics, Sociology and Statistics	3	3	3	16,185-77,100	64,560
Home Economics	10	10	9	24,030-53,210	34,860
Medicine	63	66	67	48,361-95,810	78,975
Nursing	265	254	263	20,447-54,904	37,570
Occupational and Physical Therapy	13	13	14	22,514-47,806	39,306
Pharmacy	5	5	5	19,226-56,185	37,221
Psychology	5	5	5	26,434-61,561	47,680
Social Work	12	11	9	22,450-55,858	35,166
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	299	266	257	15,178-64,300	38,669
Computer Systems Administration	50	45	38	21,587-70,665	46,374
Financial Administration	80	76	87	14,100-63,177	46,294
Information Services	17	15	19	15,055-64,300	44,267
Organization and Methods	33	54	58	15,395-64,300	45,412
Personnel Administration	48	48	55	14,737-60,493	46,084
Program Administration	60	56	56	15,178-64,300	37,947
Purchasing and Supply	8	13	10	14,155-64,300	36,882
Welfare Programs	362	364	383	16,476-64,300	34,913
Technical					
Engineering and Scientific Support	23	25	24	15,568-56,395	32,626
Social Science Support	14	13	2	14,009-64,044	35,569
Administrative Support					
Data Processing	27	30	33	14,912-41,166	25,014
Clerical	1,100	1,147	1,135	14,338-35,194	25,398
Office Equipment	19	49	14	14,042-28,019	23,517
Secretarial	181	169	210	14,210-35,419	23,842
Operational					
General Labour and Trades	49	61	66	17,281-43,181	27,876
General Services	9	12	9	14,755-44,350	25,048
Heating, Power and Stationary Plant Operation	22	28	22	20,996-40,948	28,187
Hospital Services	720	723	755	13,657-32,930	21,637
Other	8	5	4	15,334-80,700	34,205

	Non-Controlled Person-years			Current Salary Range	1989-90 Average Salary Provision
	89-90	88-89	87-88		
Other	10			0-147,700	65,489

* All figures are from Main Estimates

Note: The person-year column displays the forecast distribution of the authorized person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1988. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the occupational group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Transfer Payments

Grants and contributions make up 76% of the 1989-90 Main Estimates of the Program. Figure 36 presents a summary of all grants and contribution expenditures

Figure 36: Details of Grants and Contributions

(dollars)	Estimates 1989-90	Forecast 1988-89	Actual 1987-88
Grants			
Pensions			
Pensions for Disability and Death	879,825,000	837,102,000	796,575,193
Burial Grants	2,570,000	2,623,000	2,049,559
Economic Support			
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances:	280,000,000	325,278,000	365,617,739
North West Field Force			
South African War			
First World War			
Second World War and Special Forces (Korea)			
Dual Service (First and Second World Wars)			
Civilian War Allowances			
Assistance in accordance with the provision of the Assistance Fund Regulations	2,500,000	2,351,000	2,306,819
Army Benevolent Fund	18,000	18,000	18,000
Royal Canadian Legion	9,000	9,000	9,000
Canadian Veterans Association of the United Kingdom	1,000	1,000	1,000
Other Benefits -			
Children of War Dead (Education Assistance)	817,000	748,000	729,691
University and Vocational Training	100,000	106,000	96,988
Assistance to Canadian Veterans - Overseas District	166,000	158,000	121,616
Repayment under Subsection (3) of Section 10 of the Veterans Rehabilitation Act (R.S.c.V-5)	2,000	-	-
Last Post Fund	3,880,000	5,853,000	3,339,253
Commonwealth War Graves Commission	3,500,000	3,710,000	3,747,972
United Nations Memorial Cemetery in Korea	30,000	30,000	26,101
Payments under the War Service Grant Act (R.S.c.W-4)			
(s) Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	10,000	7,000	10,010
(s) Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	539,000	620,000	538,958

Figure 36: Details of Grants and Contributions (continued)

(dollars)	Estimates 1989-90	Forecast 1988-89	Actual 1987-88
Health Services			
Grants to various provinces concerning the provision of prosthetic services to veterans	480,000	505,000	392,237
Treatment and Related Allowance	2,596,000	2,403,000	2,337,051
Management of Property Contracts			
(s) Repayments under Section 15 for compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	10,000	10,000	-
(s) Re-establishment Credits under Section 8	2,000	2,000	3,932
	1,177,055,000	1,181,534,000	1,177,921,119
Contributions			
Pensions			
Compensation for Loss of Earnings	70,000	59,000	61,922
Health Care			
Contributions to the respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals	15,254,000	31,296,000	31,643,270
Contributions to aging veterans to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs	94,875,000	56,700,000	31,288,379
	110,199,000	88,055,000	62,993,571
	1,287,254,000	1,269,589,000	1,240,914,690

4. Revenue

Figure 37 provides a listing of the revenue generated. This revenue is credited directly to the Consolidated Revenue Fund and is not available for use by the Program.

Figure 37: Revenue Sources

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90	Forecast 1988-89	Actual 1987-88
Interest on Veterans' Land Act Loans	6,000	6,500	7,360
Provincial Hospital and Medical Insurance Plans	26,567	26,567	30,357
Other in-patient hospital services	6,615	6,615	6,474
Manufacture of Remembrance Day Poppies (Vetcraft)	1,350	1,350	1,184
Refunds of previous year's expenditures	6,000	6,000	6,566
Other	750	750	550
	47,282	47,782	52,491

5. Net Cost of Program

The Estimates of the Program include only those expenditures to be charged to its voted and statutory authorities. Figure 38 provides other cost items, as well as projected revenue, which need to be taken into account to arrive at the estimated net cost of the Program.

Figure 38: Net Cost of Program for 1989-90

(thousands of dollars)	Main Estimates 1989-90	Add* Other Costs	Total Program Costs	Less** Revenue	Estimated Net Program Cost 1989-90	Estimated Net Program Cost 1988-89
Veterans Affairs	1,698,388	21,539	1,719,927	47,282	1,672,645	1,613,381

* Other costs include the following:

	($000)
• accommodation provided without charge by Veterans Affairs	7,300
• services provided without charge by other departments:	
- accommodation (Public Works)	8,829
- cheque issue (Supply and Services)	416
- employee surgical-medical insurance (Treasury Board)	4,289
- employee compensation (Labour)	705

** Figure 37 provides details on revenue

B. Acts, Regulations and Orders in Council administered by Veterans Affairs

1. Acts

Allied Veterans Benefits Act
Army Benevolent Fund Act
Children of War Dead (Education Assistance) Act
Civilian War Pensions and Allowances Act
Department of Veterans Affairs Act
Fire Fighters War Service Benefits Act
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act
Pension Act
Reinstatement in Civil Employment Act
Returned Soldiers' Insurance Act
Soldier Settlement Act
Special Operators War Service Benefits Act
Supervisors War Service Benefits Act
Veterans Appeal Board Act
Veterans Benefit Act
Veterans' Business and Professional Loans Act
Veterans Insurance Act
Veterans' Land Act
Veterans Rehabilitation Act
War Service Grants Act
War Veterans Allowance Act
Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act

2. Regulations

Army Benevolent Fund Regulations
Assistance Fund (W.V.A. and C.W.A.) Regulations
Children of War Dead (Education Assistance) Regulations
Delegation of Powers (VLA) Regulations
Execution of Building Contracts Regulations
Execution of Documents Regulations
Execution of Leases Regulations
Execution of Purchase of Property Documents Regulations
Flying Accidents Compensation Regulations
Guardianship of Veterans' Property Regulations
Last Post Fund Regulations
Pensioners Training Regulations
Regional Advisory Committee Regulations
Returned Soldiers' Insurance Regulations
Vetcraft Shops Regulations
Veterans Allowance Regulations
Veterans Appeal Board Regulations
Veterans Burial Regulations
Veterans Care Regulations
Veterans Estates Regulations
Veterans Insurance Regulations
Veterans Land Regulations
Veterans Rehabilitation Regulations
Veterans Treatment Regulations
War Service Grants Regulations

3. Orders

Deceased or Former Members Dependants Payment Order
Infant or Person of Unsound Mind Order
Memorial Cross Order (First World War)
Memorial Cross Order (Second World War)
Special Duty Area Pension Order

Canadian Pension Commission Program

1989-90
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1989-90 3-4
B. Use of 1987-88 Authorities 3-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1989-90
   1. Highlights 3-6
   2. Summary of Financial Requirements 3-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 3-7
   2. Review of Financial Performance 3-8
C. Background
   1. Introduction 3-9
   2. Mandate 3-9
   3. Program Objective 3-9
   4. Program Description 3-9
   5. Program Organization for Delivery 3-9
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 3-12
   2. Initiatives 3-13
   3. Update on Previously Reported Initiatives 3-13
E. Program Effectiveness 3-13
F. Performance Information and Resource Justification 3-15

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 3-17
   2. Personnel Requirements 3-18
   3. Net Cost of Program 3-19

Spending Authorities

A. Authorities for 1989-90 – Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1989-90 Main Estimates	1988-89 Main Estimates
	Canadian Pension Commission		
10	Program expenditures	**3,914**	3,560
(S)	Contributions to employee benefit plans	**462**	416
	Total Program	**4,376**	3,976

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1989-90 Main Estimates
	Canadian Pension Commission	
10	Canadian Pension Commission - Program expenditures	**3,914,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1989-90 Main Estimates				1988-89 Main Estimates
	Authorized person-years	Budgetary Operating	Capital	Total	
Pensions	33	4,351	25	**4,376**	3,976
1988-89 Authorized person-years	57				

Note: The person-year figures for the upcoming fiscal year 1989-90 excludes Ministers' exempt staff and Governor in Council appointees, since these person-years are no longer controlled by Treasury Board.

B. Use of 1987-88 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for use	Actual Use
	Canadian Pension Commission Program			
10	Program expenditures	3,367,000	3,662,855	3,503,812
(S)	Contributions to employee benefit plans	371,000	371,000	371,000
	Total Program - Budgetary	3,738,000	4,033,855	3,874,812

Section I
Program Overview

A. Plans for 1989-90

1. Highlights

During 1989-90, the Program's plans include the following:

- to render decisions on 11,000 new or revised pension applications and on 6,400 cases to its Entitlement and Assessment Boards; (See figure 9, page 3-16)

- to maintain the following average turnaround times: (See page 3-13)

  - less than 14 days to render a decision on initial applications following receipt of supporting documentation,

  - less than 14 days to render a decision following a hearing at the Assessment or Entitlement Board level.

2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Canadian Pension Commission Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90	Forecast* 1988-89	Change
Pensions	4,376	4,087	289
Person-years	33	56	(23)

* Forecast at November 30, 1988.

Explanation of Change: The financial requirements for 1989-90 are 7.1% or $289,000 higher than the 1988-89 forecast expenditures. This increase is due primarily to inflation in salary cost as well as adjustments to salary costing.

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Program's performance in 1987-88 were:

- adjudications of initial applications increased by approximately 13% over 1986-87 levels (9,378 to 10,565); and (See Figure 2)
- cases awaiting hearing in those areas served by deployed Commission offices continued at the acceptable levels set in 1986-87. (See Figure 3 on page 3-8.)

Figure 2: First Level Pension Adjudications

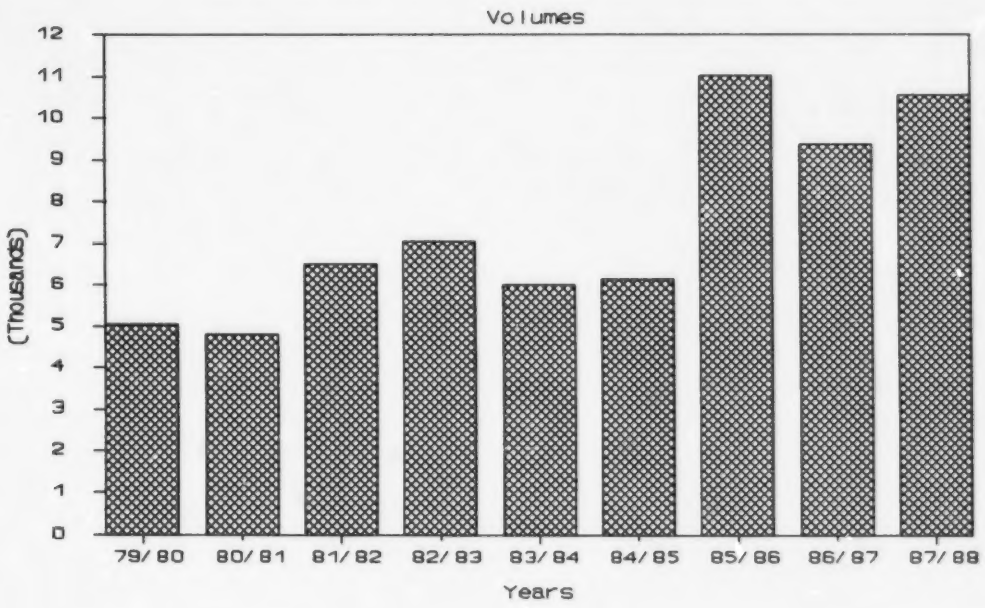
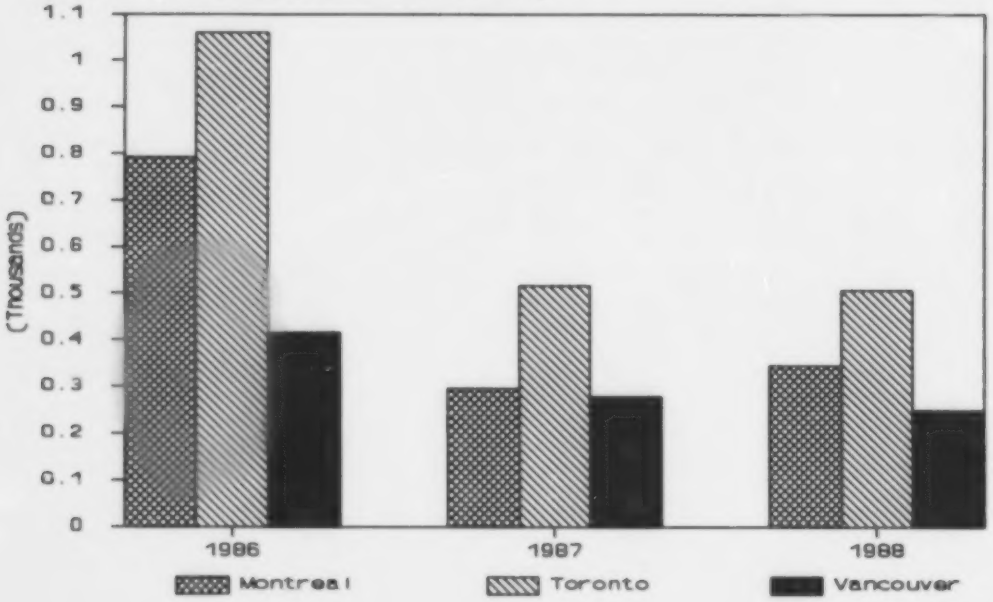


Figure 3: Cases Awaiting Second Level Hearing



2. Review of Financial Performance

Figure 4: 1987-88 Financial Performance

(thousands of dollars)	1987-88		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	3,875	3,738	137
Person-years	51	57	(6)

Explanation of Change: The 1987-88 actual expenditures were 4% or $137,000 higher than the 1987-88 Main Estimates. The difference was funded by Treasury Board Vote 5 contingency and was due primarily to:

	($000)
• higher than anticipated salary costs	300
• 6 person-year decrease due to delays in staffing relating to organizational changes	(180)

C. Background

1. Introduction

The Canadian Pension Commission Program consists of the Canadian Pension Commission which is an independent quasi-judicial agency reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

Together, the Commission, the Bureau of Pension Advocates, the Veterans Appeal Board and the Department of Veterans Affairs process pension benefit applications. The Commission is specifically responsible for rendering decisions and holding Entitlement and Assessment Boards on claims for disability pensions and associated benefits.

2. Mandate

The Commission's legal mandate is principally derived from Part I of the Pension Act which governs its role and structure.

3. Program Objective

The objective of the Canadian Pension Commission Program is to award disability pensions and associated benefits provided by the various statutory instruments under which it operates as compensation for disability or death related to military or other qualified service.

4. Program Description

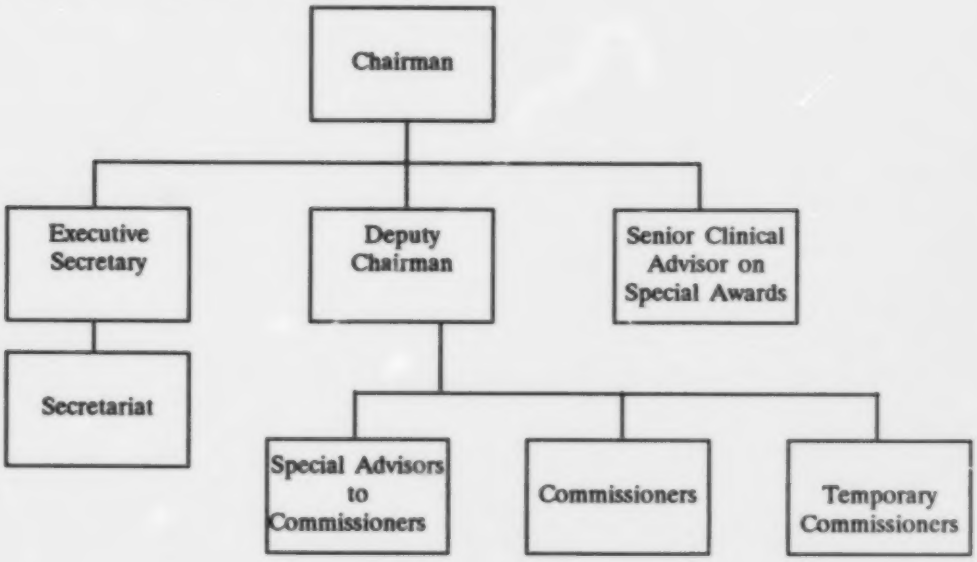
The Canadian Pension Commission adjudicates and sets adjudicative policy under the Pension Act, Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation Acts, Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act and various other Acts, Orders and Regulations.

5. Program Organization for Delivery

Activity Structure: The Program consists of one activity, Pensions, and is delivered through an organization which is described in Figure 5 on page 3-10. The functions of the Pension activity are delivered through three sub-activities which are described in Figure 6 on page 3-11.

Organization Structure: The Commission consists of a Chairman, Deputy Chairman, 12 Commissioners, 10 ad-hoc Commissioners, such numbers of temporary Commissioners as the Minister considers necessary and a Secretariat. Details of the organization, resources and functions are outlined in Figure 5 and Figure 6.

Figure 5 : Organization and Resources



	1989-90 Main Estimates
Person-years	33
Operating Costs	$4,376,000

Figure 6: Program Sub-Activities

Sub-activities	Description	Functions
Executive Direction	The Chairman is the Chief Executive Officer of the Commission appointed by Governor-in-Council and provides executive direction to the Commission.	• Provides executive direction to Program • Conducts liaison with other Executive Management components in the Veterans Affairs Portfolio • Directs liaison with central agencies
Pensions (Adjudication)	Composed of a Deputy Chairman, 12 Commissioners and 10 Ad-hoc Commissioners who establish policy and perform adjudicative functions. All are Governor-in-Council appointees. Two Commissioners are deployed in each of Vancouver, Toronto and Montreal.	• First decisions • Entitlement Board decisions • Assessment Board decisions • Ancillary Benefits decisions • Assessment reviews • Trust Fund decisions
Planning Element Support	Composed of a Secretariat (headed by an Executive Secretary) which provides support to policy and planning initiatives of management, co-ordinates the provision of departmental finance, personnel and administrative services to the Commission and provides the Commissioners with secretarial support. Includes one Clinical Advisor and four Special Advisors who provide advice to the Commission on pension adjudication. Also includes the secretaries to the Chairman, Deputy Chairman, Commission Counsel and Clinical Advisor.	• Advisory support to Executive management and Pensions (adjudication) • Secretarial support to Commission • Policy and planning support • Typing of decisions • Reference support to Commission

D. Planning Perspective

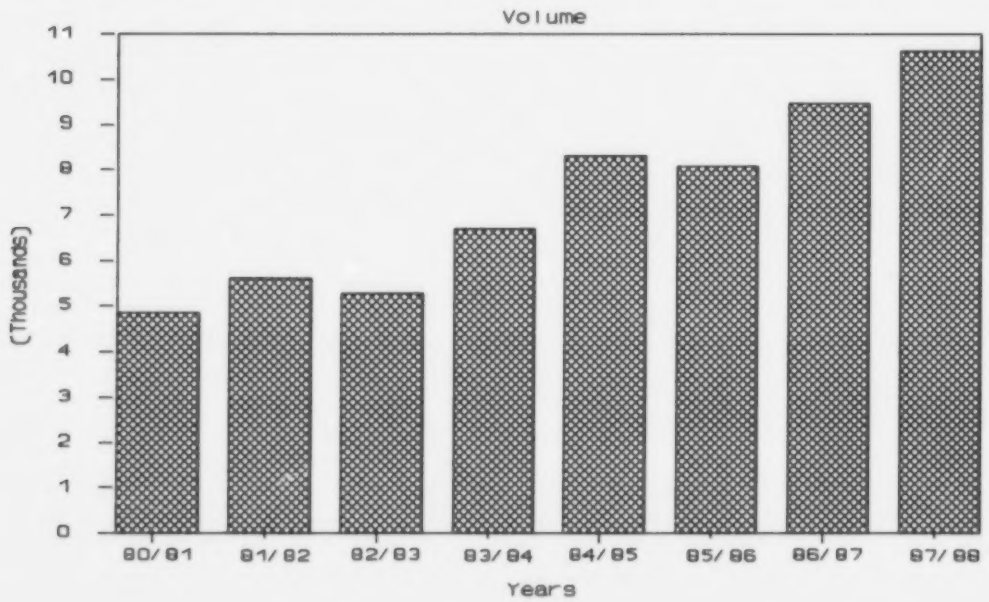
1. External Factors Influencing the Program

The Commission Program is demand-driven by the clients it serves, namely veterans and their dependants. The delivery of program benefits is directly related to the special needs and circumstances of this clientele.

Aging of Veterans: The average age of Canada's veterans is 69 and there are approximately 619,000 alive today. As with any segment of the population, as veterans age, their health deteriorates and their income is reduced. Incidents of new disabilities increase and old disabilities worsen. These occurrences cause veterans and their survivors to seek the various pensions benefits to which they may be entitled under the legislation which the Commission administers. For further details on pensions and related benefits, see page 3-15.

As shown by Figure 7, pension applications have been steadily increasing since 1980-81 at which time the average age of Canada's veterans was 65. Part of this increase is undoubtedly due to the greater benefits which have been made available by the Government, for veterans and their dependants, during this decade. However, the primary reason for this increase is the fact that the veteran population is aging and its special needs have correspondingly increased.

Figure 7: Applications Received - First Level



2. Initiatives

The Canadian Pension Commission does not have any new initiatives for 1989-90.

3. Update on Previously Reported Initiatives (1986-87)

Commissioner's Pilot Project: This project was part of the Portfolio's drive to make its services more accessible to veterans and their families. Two-commissioner teams were deployed to Vancouver, Montreal and Toronto in 1986-87. Further demographic and operational studies are still underway on the advisability of deploying two Commissioners to Winnipeg. As a result of other studies, the Commissioners in Toronto were re-located to Ottawa on December 1, 1988, to serve a larger clientele.

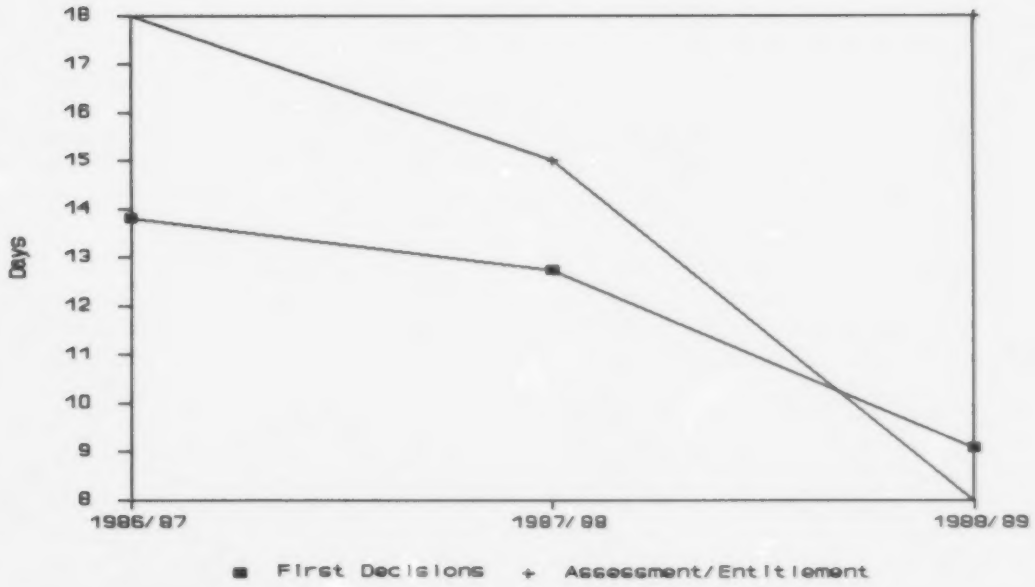
E. Program Effectiveness

Criteria for measuring the effectiveness of the Canadian Pension Commission Program must be related to its basic objective which is to award disability pensions and associated benefits provided by the statutory instruments under which it operates. The Program's effectiveness can therefore be measured by the quantity and quality of the Commission's adjudications and more specifically by the number of claims it adjudicates and the time taken to adjudicate these claims.

For 1988-89, the Program's plans included:

- rendering decisions on
  - 10,000 new or revised pension applications. As of August 31, 1988, forecasts indicate that 110% of this goal will be achieved; and
  - 6,800 Assessment and Entitlement Board claims. As of August 31, 1988 forecasts indicate that 85% of this goal will be achieved;
- achieving the following average turnaround times (See Figure 8, page 3-14)
  - less than 14 days for adjudication at the first level following receipt of the application and supporting documentation. As of August 31, 1988, the Commission was averaging approximately 9 working days; and
  - less than 14 days for adjudication following an Assessment or Entitlement Board hearing. As of August 31, 1988, the Commission was averaging 8 days.

Figure 8: Turnaround Times



The Program's qualitative effectiveness is measured by the number (%) of total claims adjudicated by the Commission which are subsequently varied by the Veterans Appeal Board. This measurement is made over a three-year period because of the time delay between the three levels of adjudication.

Last year it was reported that in the three-year period, 1984-85 to 1986-87, the Commission rendered a total of 43,163 decisions at the first and second level of adjudication. During the same period, the Pension Review Board (now known as the Veterans Appeal Board) varied approximately 2,200 Commission decisions or 5.1% of the total.

This year the Commission is reporting that in the three-year period, 1985-86 to 1987-88, the Commission rendered a total of 50,102 decisions at the first and second level of adjudication. During the same period, the Veterans Appeal Board varied approximately 3,017 Commission decisions or 6.0% of the total.

The Commission is pleased with this continuing testimony to the quality of its adjudications, which shows its commitment to giving its clients the benefits to which they are entitled, without having to seek recourse to a higher level of adjudicative authority.

F. Performance Information and Resource Justification

The Program's allocation of 57 professional and support people is justified by its requirement to adjudicate claims for benefits, the primary ones of which are described as follows:

Disability Pensions: Under the Pension Act, pensions may be paid to former members of the Armed Forces (and in certain cases present members) who are suffering a disability due to an injury or a disease or the aggravation of an injury or disease which was incurred during military service in wartime or which arose out of or was directly connected with military service in peacetime.

Disability pensions range from 1% to 100% and are paid in accordance with the extent of disability which is found to exist through medical examination. Medical examiners are guided as to the extent of a disability by a Table of Disabilities which, under the Pension Act, the Commission is required to maintain. For pensionable disabilities assessed at less than 5%, no monthly pension is payable but the pensioner is entitled to the appropriate single payment as provided in the Schedule of Rates.

An additional pension on behalf of spouse and children may be paid to disability pensioners.

Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act provide for similar disability benefits to certain civilians who served in organizations closely associated with the Canadian Armed Forces in the Second World War.

Survivors Pensions: Under the provision of the Pension Act, the surviving spouse and eligible children of a deceased pensioner may receive survivors benefits following the pensioner's death. The Act provides to the spouse, for a period of one year, that amount of monthly disability pension, additional pension for spouse and children, attendance allowance and exceptional incapacity allowance that was in payment to the disability pensioner at the time of death.

At the end of one year, these survivors benefits are converted to either a full pension (if the pensioner was receiving a disability pension of 48% or more at the time of death) or a proportionate pension (if the pensioner was receiving a disability pension between 5% and 47% at the time of death). The proportionate pension is equivalent to one-half of the disability pension in payment at the time of death.

Attendance Allowance: A pensioner who is totally disabled and needs assistance to care for himself or herself may, in certain circumstances, be awarded an attendance allowance. The amount of the allowance is based on the degree of attendance needed.

Exceptional Incapacity Allowance: When a pensioner is in receipt of a pension for a disability or disabilities assessed at 98% or higher and is suffering an exceptional incapacity as a result of pensioned conditions, an additional monthly allowance in varying amounts may be awarded.

Clothing Allowance: Pensioners who are amputees, or who must wear special appliances or who require specially-made clothing, may receive an allowance to compensate for the wear and tear or the excessive soiling of clothes, or to assist in the purchase of the special apparel.

Prisoner of War Compensation: Veterans and certain civilians who were prisoners of war for 89 days or more, or who evaded capture by the enemy or who were escapees from a prisoner of war camp for 89 days or more, may be entitled to compensation under Part IV of the Pension Act.

Other Benefits: Where the estate of a deceased pensioner is insufficient to pay the costs of the pensioner's last illness, or his or her funeral, the Pension Act provides that the Commission may award a grant to assist in paying these costs.

The Gallantry Gratuities and Annuities Order, which is administered by the Commission, provides for the payment of an annuity if the recipient of an award for gallantry, listed in the Order, is receiving a disability pension under the Pension Act, War Veterans Allowance, or an annuity under the Canadian Forces Superannuation Act.

Workload: The major elements of the Commission's workload are summarized in Figure 9. The performance measurement system utilizes these elements as output indicators produced by a given person-year.

Figure 9: Major Workload Elements

Component/Product	1989-90 Forecast Workload	1988-89 Forecast Workload	1987-88 Actual Workload	1986-87 Actual Workload	1985-86 Actual Workload
Adjudication					
First Decisions	**11,000**	10,000	10,565	9,378	13,383
EB/AB Decisions*	**6,400**	6,800	5,959	6,704	4,113
Ancillary Benefits Decisions	**7,500**	6,800	5,566	6,135	6,719
Trust Fund Decisions	**400**	400	355	414	325
Assessment Awards	**16,000**	15,000	16,205	16,114	N/A

* EB/AB - Entitlement Board/Assessment Board

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 10: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90	Forecast* 1988-89	Actual 1987-88
Personnel			
Salaries and wages	2,986	2,817	2,620
Contributions to employee benefit plans	462	416	371
	3,448	3,233	2,991
Goods and Services			
Transportation and Communications	719	664	563
Information	20	20	1
Professional and special services	55	62	51
Rentals	55	43	51
Purchased repairs and upkeep	25	22	18
Utilities, materials and supplies	28	19	22
Other subsidies and payments	1	1	9
	903	831	715
Total operating	4,351	4,064	3,706
Capital	25	23	169
	4,376	4,087	3,875

* Forecast at November 30, 1988

2. Personnel Requirements

Figure 11: Details of Personnel Requirements

	Authorized Person-years*			Current Salary Range	1989-90 Average Salary Provision
	89-90	88-89	87-88		
Scientific and Professional					
Medicine	1	1	1	48,361-95,810	-
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	7	7	7	15,178-64,300	44,351
Administrative Support					
Clerical	6	6	3	14,338-35,184	25,380
Secretarial	19	19	22	14,210-35,419	25,309

	Non-Controlled Person-years			Current Salary Range	1989-90 Average Salary Provision
	89-90	88-89	87-88		
Other	24	-	-	40,500-147,700	77,231

* All figures are from Main Estimates.

Note: The person-year column displays the forecast distribution of the authorized person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1988. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the occupational group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 12: Total Cost of Program for 1989-90

(thousands of dollars)	Main Estimates 1989-90	Add* Other Cost	Estimated Total Program Cost 1989-90	1988-89
Canadian Pension Commission Program	4,376	262	4,638	4,213

* Other costs of $262,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	182
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services	1
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	79

Bureau of Pensions Advocates Program

1989-90
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1989-90 4-4
B. Use of 1987-88 Authorities 4-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1989-90
   1. Highlights 4-6
   2. Summary of Financial Requirements 4-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 4-8
   2. Review of Financial Performance 4-8
C. Background
   1. Introduction 4-9
   2. Mandate 4-9
   3. Program Objective 4-9
   4. Program Description 4-9
   5. Program Organization for Delivery 4-9
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 4-10
   2. Initiatives 4-11
E. Program Effectiveness 4-11
F. Performance Information and Resource Justification 4-13

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 4-14
   2. Personnel Requirements 4-15
   3. Net Cost of Program 4-16

Spending Authorities

A. Authorities for 1989-90 -- Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1989-90 Main Estimates	1988-89 Main Estimates
	Bureau of Pensions Advocates		
15	Program expenditures	5,332	5,122
(S)	Contributions to employee benefit plans	775	742
	Total Program	6,107	5,864

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1989-90 Main Estimates
	Bureau of Pensions Advocates	
15	Bureau of Pensions Advocates - Program expenditures	5,332,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1989-90 Main Estimates				
	Authorized person-years	Budgetary Operating	Capital	Total	1988-89 Main Estimates
Pensions	119	6,084	23	6,107	5,864
1988-89 Authorized person-years	122				

Note: The person-year figures for the upcoming fiscal year 1989-90 excludes Ministers' exempt staff and Governor in Council appointees, since these person-years are no longer controlled by Treasury Board.

B. Use of 1987-88 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for use	Actual Use
	Bureau of Pensions Advocates Program			
15	Program expenditures	4,852,000	6,005,999	5,990,771
(S)	Contributions to employee benefit plans	678,000	730,000	730,000
	Total Program - Budgetary	5,530,000	6,735,999	6,720,771

Section I
Program Overview

A. Plans for 1989-90

1. Highlights

During the upcoming fiscal year, 1989-90, the Bureau intends to:

- continue to provide free legal services and counselling at the district level to 34,055 veteran clients and their dependants and to prepare 15,668 disability pension applications and appeals to the Canadian Pension Commission. A total of 35 lawyers and 73 support staff will be required for this task; (See page 4-10)

- represent 2,383 clients in their appeals to the Veterans Appeal Board requiring 10 lawyers and a support staff of 10 at Head Office; and (See page 4-10)

- continue to place emphasis on district office operations to provide better service to our clientele. (See page 4-11)

2. Summary of Financial Requirements

Actual and forecast resource requirements for the Bureau of Pensions Advocates are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90	Forecast* 1988-89	Change
Pensions	6,107	7,034	(927)
Person-years	119	134	(15)

* Forecast at November 30, 1988

Explanation of Change: The financial resources approved for 1989-90 are 13.2% or $927,000 lower than the 1988-89 forecast expenditures. The difference is mainly due to the following items:

	($000)
• 14 person-years, related personnel costs and operating costs transferred from the Department, which will be required to meet the expected demand for service in a timely manner, are not included in the 1989-90 Main Estimates.	(1270)
• projected increase in salaries and wages	350

Explanation of 1988-89 Forecast: The forecast is 20% or $1,170,000 higher than the 1988-89 Main Estimates of $5,864,000. The difference was transferred from the Department of Veterans Affairs and was due to the following:

	($000)
• 12 additional person-years, related personnel costs and operating costs transferred from the Department were required to meet the demand for the Bureau's services and the Portfolio's objective of timeliness.	1100

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Program's performance during the past fiscal year, 1987-88, were:

- The Bureau experienced an increase in the demand for service from its clientele to an unprecedented level of 29,427 requests. (See Figure 4, page 4-11)
- The Bureau continued to achieve an increase in the number of clients served (24,519) during the 1987-88 fiscal year even though the number of staff remained constant. (See Figure 5, page 4-12)
- The average time to process an initial application for pension or for an appeal to an Entitlement or Assessment Board of the Canadian Pension Commission was slightly lower than the previous year. (See Figure 5, page 4-12)
- The percentage of applications and appeals which resulted in positive decisions continued at a constant level in 1987-88 due to the continued emphasis and priority placed on the quality of the Bureau's written and oral submissions, in concert with the policy of the benefit of doubt going to the veteran. (See Figure 5, page 4-12)

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1987-88 Financial Performance

(thousands of dollars)	1987-88		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	6,721	5,530	1,191
Person-years	133	122	11

Explanation of Change: The 1987-88 expenditures were 22% or $1,191,000 higher than the Main Estimates. The difference was funded by a transfer from the Department of Veterans Affairs in Supplementary Estimates and from the Treasury Board Contingency Vote and was primarily due to:

	($000)
• the level of demand for services has resulted in an increase in operational costs and, in 1986-87 the cost of operating the Bureau's district offices was transferred to the Bureau from the Department. The resources are not reflected in the above 1987-88 Main Estimates but the costs are included in the actual expenditures.	584
• higher than anticipated salary costs	622

C. Background

1. Introduction

The Bureau of Pensions Advocates was established in 1971 when major revisions were made to the Pension Act. It is an independent agency of the federal government reporting to the Minister of Veterans Affairs. The Bureau provides free legal aid in cases where applications or appeals are made to either the Canadian Pension Commission, or the Veterans Appeal Board (prior to September 1987, the Pension Review Board or the War Veterans Allowance Board).

2. Mandate

The legal mandate for the Program is set out in Part II of the Pension Act. The legislation specifically prescribes the duties as: counselling applicants with respect to the application of the Pension Act and related statutes and orders, assisting applicants in the preparation and submission of applications, and arranging for applicants to be represented by a pensions advocate at hearings held under the Act. The War Veterans Allowance Act authorizes the Bureau to represent applicants in the matter of an appeal to the Veterans Appeal Board.

3. Program Objective

To ensure that persons seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes or an appeal under the War Veterans Allowance Act have access to an independent professional legal service providing a solicitor and client relationship.

4. Program Description

The Bureau provides legal aid to persons seeking to establish claims under the Pension Act, and allied statutes and orders or an appeal to the Veterans Appeal Board. This service is provided by professional advocates and support staff in 21 district offices located throughout Canada. The Bureau must accept all requests for assistance from eligible veterans or dependants of deceased veterans. The services of the Bureau are free, but applicants may employ a private lawyer at their own expense or be represented by a service officer of an accredited veterans' organization.

5. Program Organization for Delivery

Activity Structure

The Program consists of one activity called Pensions.

Organization Structure

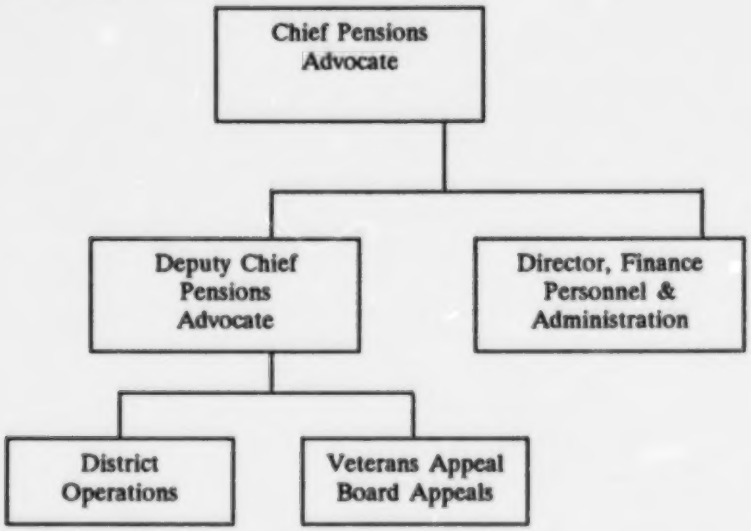
The Bureau of Pensions Advocates is under the direction of the Chief Pensions Advocate appointed by the Governor in Council. The Bureau is divided into two organizational areas:

- the Deputy Chief Pensions Advocate heads the operational areas of the Bureau. The District Pensions Advocates and their support staff research, prepare and present claims to the various adjudicating bodies in the Pensions Program. The Area Advocates and their support staff (Head Office) research, prepare and present final appeals to the Veterans Appeal Board on behalf of clients from all parts of the country; and

- the Director, Finance, Personnel and Administration, and his staff who provide the necessary administrative support to the Bureau's district and head office operations.

The Bureau has a decentralized organization to provide its services. There are 21 district offices in larger centres across Canada. The advocates also travel to other locations in their districts to interview applicants and present claims to the adjudicating bodies in the Canadian Pension Commission. The Appeals Operations section located at Head Office provides service to clients in all parts of the country.

Figure 3: Organization and Resources



	1989-90 Main Estimates
Person-years	119
Operating Costs	$6,107,000

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The major factor impacting on the Bureau in 1989-90 is demand for service. With pension applications running at the highest levels in 40 years, veterans can be expected to place an even heavier strain on limited resources. Figure 4 (page 4-11) reflects demand for service over the last several years and resource levels utilized.

Figure 4: Demand for Service

Fiscal Year	First Applications	First Level Appeals	Counselling	Final Appeals	Total Demand
1989-90*	15,083	7,835	8,502	2,635	34,055
1988-89*	13,712	7,123	8,335	2,395	31,565
1987-88	12,369	6,446	8,260	2,352	29,427
1986-87	10,278	6,006	7,899	2,418	26,601
1985-86	6,808	3,243	6,669	1,481	18,201

* Forecast

2. Initiatives

There are no Program initiatives in view at this time except to continue to improve the quality of service to the clientele.

E. Program Effectiveness

The objective of the Bureau is to provide professional legal services free of charge to persons seeking to establish claims or appeals under the Pension Act and related statutes.

The provision of legal services to applicants for disability pensions and allowances is carried out at three levels within this Program:

- first application for pension submitted to the Canadian Pension Commission (CPC);
- appeal to an Entitlement or Assessment Board of the Canadian Pension Commission; and
- appeal to the Veterans Appeal Board (VAB).

The primary outputs of the Bureau take the form of applications for pension submitted to the Canadian Pension Commission, appeals prepared and presented to Entitlement and Assessment Boards of the Canadian Pension Commission, appeals prepared and presented to the Veterans Appeal Board, and counselling services where no application or appeal can be made. (See Figure 5, page 4-12, for details of outputs.)

Three indicators of Program effectiveness exist for each of the three levels, namely, the number of clients served, average elapsed time and rate of positive decisions. Figure 5 reflects these indicators. In view of the results obtained from its operations, the Bureau has met its objective to provide professional legal services free of charge to clients.

Figure 5: Indicators of Program Effectiveness

	Number of Clients Served	Average Elapsed Time (Months)	Rate of Positive Decisions (%)
FIRST APPLICATIONS			
1989-90*	9,229	4.1	56
1988-89*	8,545	4.1	56
1987-88	7,914	5.8	54
1986-87	7,245	6.1	53
1985-86	6,473	6.9	52
APPEALS TO CPC			
1989-90*	6,828	2.8	63
1988-89*	6,322	2.8	63
1987-88	6,060	3.8	64
1986-87	5,602	4.1	65
1985-86	4,705	5.5	58
APPEALS TO VAB			
1989-90*	2,519	4.3	40
1988-89*	2,383	4.3	42
1987-88	2,285	4.6	50
1986-87	2,031	3.5	44
1985-86	2,271	3.0	35
COUNSELLING			
1989-90*	8,502		
1988-89*	8,335		
1987-88	8,260	N.A.	N.A.
1986-87	7,899		
1985-86	6,669		
TOTAL CLIENTS SERVED			
1989-90*	27,077		
1988-89*	25,584		
1987-88	24,519		
1986-87	23,468		
1985-86	20,050		

*Forecast

F. Performance Information and Resource Justification

The Bureau's resources are primarily located in the 21 district offices and at Head Office to deal with the appeals to the Veterans Appeal Board. A small administrative staff is also located at Head Office. Figure 6 indicates this distribution.

Figure 6: Resource Allocation - Percentage Distribution (Based on 1988-89 Actual Expenditures

	Person-years	Dollars
	(%)	(%)
District Operations	81	78
Head Office Operations (VAB Appeals)	15	16
Administration*	4	6
	100	100

* Includes Executive Direction

The type and complexity of the services provided vary greatly depending on the requirements of the client. The Bureau endeavours to provide this level of service by reassigning resources in response to changes in client activity and demand in various parts of the country.

The number of clients served per person-year is reflected in Figure 7.

Figure 7: Number of Clients Served Related to Person-years

	Total Clients Served	Person-years	Clients Served per Person-year
1989-90*	27,077	134	202
1988-89*	25,584	134	191
1987-88	24,519	133	184
1986-87	23,468	132	178
1985-86	20,050	137	146

* Forecast

As can be seen above, the Bureau's ratio of clients served per person-year is increasing each year. This increase has resulted from streamlining and improving the processes and systems used to serve the client. Obviously this increase cannot continue indefinitely. While some further efficiencies are expected in the upcoming year, the increase in clients served in future years is project to be negligible.

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 8: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90	Forecast 1988-89	Actual 1987-88
Personnel			
Salaries and wages	5,015	5,401	5,076
Contributions to employee benefit plans	775	742	730
	5,790	6,143	5,806
Goods and Services			
Transportation and Communications	141	421	391
Information		2	2
Professional and special services	109	254	211
Rentals	38	103	63
Purchased repairs and upkeep	4	8	11
Utilities, materials and supplies	2	56	69
Other subsidies and payments		1	5
	294	845	752
Total operating	6,084	6,988	6,558
Capital	23	46	163
	6,107	7,034	6,721

2. Personnel Requirements

Figure 9: Details of Personnel Requirements

	Authorized Person-years*			Current Salary Range	1989-90 Average Salary Provision
	89-90	88-89	87-88		
Scientific and Professional					
Law	44	43	42	24,024-111,700	58,599
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	3	3	3	15,178-64,300	46,189
Program Administration	18	19	19	15,178-64,300	36,341
Administrative Support					
Clerical	15	15	14	14,338-35,194	25,973
Secretarial	39	41	43	14,210-35,419	24,615
	Non-Controlled Person-years			Current Salary Range	1989-90 Average Salary Provision
	89-90	88-89	87-88		
Other	1	-	-	40,500-147,700	-

* All figures are from Main Estimates.

Note: The person-year column displays the forecast distribution of the authorized person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1988. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the occupational group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 10: Total Estimated Cost of the Program for 1989-90

(thousands of dollars)	Main Estimates 1989-90	Add* Other Cost	Estimated Total Program Cost 1989-90	1988-89
Bureau of Pensions Advocates	6,107	532	6,639	6,392

* Other costs of $532,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	363
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services	1
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	168

Veterans Appeal Board Program

1989-90
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1989-90 5-4
B. Use of 1987-88 Authorities 5-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1989-90 5-6
   1. Highlights 5-6
   2. Summary of Financial Requirements 5-6
B. Recent Performance 5-6
   1. Highlights 5-6
   2. Review of Financial Performance 5-7
C. Background 5-7
   1. Introduction 5-7
   2. Mandate 5-7
   3. Program Objective 5-8
   4. Program Organization for Delivery 5-8
D. Planning Perspective 5-9
   1. External Factors Influencing the Program 5-9
E. Program Effectiveness 5-9
F. Performance Information and Resource Justification 5-9

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources 5-11
   1. Financial Requirements by Object 5-11
   2. Personnel Requirements 5-12
   3. Net Cost of Program 5-13

Spending Authorities

A. Authorities for 1989-90 – Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1989-90 Main Estimates	1988-89 Main Estimates
	Veterans Appeal Board		
10	Program expenditures	2,394	2,219
(S)	Contributions to employee benefit plans	337	307
	Total Program	2,731	2,526

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1989-90 Main Estimates
	Veterans Appeal Board	
10	Veterans Appeal Board - Program expenditures	2,394,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1989-90 Main Estimates				
	Authorized person-years	Budgetary		Total	1988-89 Main Estimates
		Operating	Capital		
Pensions	31	2,701	30	2,731	2,526
1988-89 Authorized person-years	45				

Note: The person-year figures for the upcoming fiscal year 1989-90 excludes Ministers' exempt staff and Governor in Council appointees, since these person-years are no longer controlled by Treasury Board.

B. **Use of 1987-88 Authorities - Volume II of the Public Accounts***

Vote (dollars)	Main Estimates	Total Available for use	*Actual Use
Veterans Appeal Board			
20 Program expenditures	2,763,821	4,091,727	2,630,992
(S) Contributions to employee benefit plans	364,000	430,000	380,000
Total Program - Budgetary	3,127,821	4,521,727	3,010,992

* Includes the War Veterans Allowance Board Program and the Pension Review Board Program. The Veterans Appeal Board Program replaced these two Programs during the 1987-88 year.

Section I
Program Overview

A. Plans for 1989-90

1. Highlights

The following activities are planned for the upcoming fiscal year:

- an increase in the number of appeals heard from 2,800 in 1988-89 to 3,000 in 1989-90; and (See page 5-10, Figure 4)
- an automated storage and retrieval system designed to bring about more consistency in decision making. (See page 5-9)

2. Summary of Financial Requirements

Figure 1 : Financial Requirements

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90	Forecast* 1988-89	Change
Pensions	2,731	2,521	210
Person-years	31	42	(11)

* Forecast at November 30, 1988.

Explanation of Change: The financial requirements for 1989-90 are 8% or $210,000 higher than the 1988-89 forecast expenditures. This increase is due primarily to adjustment to salary cost.

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Veterans Appeal Board during 1987-88 were:

- the merger of the Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board into the Veterans Appeal Board was finalized; (See page 5-9)
- the Board received 2,923 pension appeals, an increase of 5% over the 1986-87 fiscal year; (See page 5-10, Figure 4)
- a total of 2,767 pension and allowance decisions were promulgated during 1987-88; and (See page 5-10, Figure 4)

- turnaround times for the 1987-88 year remained at a level of just over two months. (See page 5-9)

2. Review of Financial Performance

Figure 2 : 1987-88 Financial Performance

(thousands of dollars)	1987-88		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	3,011	3,128	(117)
Person-years	47	58	(11)

Explanation of Change: The 1987-88 actual expenditures were 4% or $117,000 lower than the 1987-88 Main Estimates. The difference is mainly due to the following offsetting items:

	($000)
• 11 person-years transferred to the Veterans Affairs Program as a result of the amalgamation of the War Veterans Allowance Board and Pension Review Board. These resources were to be used to assist in handling wind-down requirements, workload changes and mandatory person-year reduction targets	(346)
• increased costs relating mainly to termination gratuity	210

C. Background

1. Introduction

The Veterans Appeal Board, established in June 1987 with passage of the Veterans Appeal Board Act, is an independent agency of the federal government reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Board reviews and renders decisions in cases of appeals for disability pensions and allowances by ex-members of the armed forces, certain civilians or their dependants who are dissatisfied with final decisions of the Canadian Pension Commission or the Department.

2. Mandate

The statutory framework within which the Veterans Appeal Board functions is set out in the Veterans Appeal Board Act and Regulations. Within Veterans Affairs, the Board is the final tribunal for appeals on adjudication of disability pensions and allowances. The Federal Court and the Tax Court of Canada are additional avenues of appeal available outside of Veterans Affairs.

3. Program Objective

The objective of the Program is to provide a system of appeals to ex-members of the armed forces and RCMP, certain civilians and/or their respective dependants in order to ensure they receive the full benefits they are entitled to under the Pension Act, the War Veterans Allowance Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act and related statutes.

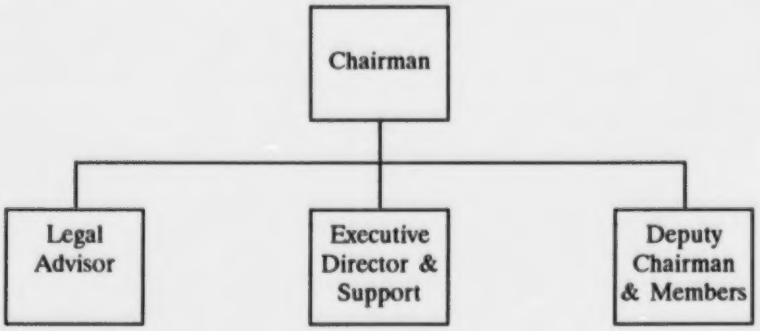
4. Program Description

The Board provides a system of appeals to ex-members of the armed forces and RCMP, certain civilians and/or their dependants on decisions rendered by the Entitlement and/or Assessment Boards of the Canadian Pension Commission and on appeals to rulings made by the Department of Veterans Affairs under the Pension Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act and the War Veterans Allowances Act respectively, as well as other related statutes. The Board also interprets this legislation and is the final appeal level within Veterans Affairs.

5. Program Organization for Delivery

The Veterans Appeal Board consists of one activity called Pensions. The Veterans Appeal Board comprises a head office organization only.

Figure 3: Organization and 1989-90 Main Estimates Resources



	1989-90 Main Estimates
Person-years	45
Operating Costs	$2,731 000

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

Both the Ministerial commitment towards generosity, speed and courtesy and the natural process of aging will continue to influence the increasing demand in the area of pensions.

Allowance appeals are expected to remain at present levels if regional and national economic conditions remain stable.

2. Initiatives

The Veterans Appeal Board does not have any new initiatives for 1989-90.

E. Program Effectiveness

Speed of delivery of benefits to the Board's client population has been identified as the most appropriate indicator of program effectiveness, and is defined as the average time, in months, measured from the date the case is heard by the Board to the date the decision is issued. The average expected time to issue a decision is two months for both the pension and allowance appeals.

In the upcoming fiscal year the Board will be introducing an automated storage and retrieval system for all its decisions. This move towards an information driven system is expected to influence both quality and consistency of decisions eminating from the Board.

F. Performance Information and Resource Justification

The number of appeals heard by the Veterans Appeal Board is determined by the number of decisions rendered by the Canadian Pension Commission's Assessment and Entitlement Boards and by the Regional Offices of the Department of Veterans Affairs.

Figure 4 presents the actual volume of hearings and appeals for the former Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board for fiscal years 1985-86 and 1986-87. Also displayed are the actual volume of hearings and appeals for fiscal year 1987-88, the year the PRB and the WVAB were merged into the Veterans Appeal Board. Fiscal years 1988-89 and 1989-90 reflect budget year and estimates respectively for the Veterans Appeal Board.

In spite of the fact that the Board was settling into its first year of operations it managed to promulgate 2,674 of its forecast 2,800 decisions within the same turnaround targets established prior to amalgamation.

Resource levels are determined by the number of appeals received, number of hearings held and number of decisions promulgated. A new performance measurement system is currently being developed to better justify resource utilization.

Figure 4: VAB Workload

	Forecast 1989-90	Forecast 1988-89	Actual 1987-88	Actual 1986-87	Actual 1985-86
Pension Review Board					
Appeals Received	*	*	*	2,654	2,197
Appeals Heard	*	*	*	2,224	2,457
War Veterans Allowance Board					
Appeals Received	**	**	**	128	131
Appeals Heard	**	**	**	128	131
Veterans Appeal Board					
Appeals Received	3,000	2,800	2,923	***	***
Appeals Heard	2,750	2,600	2,767	***	***
Total					
Appeals Received	3,000	2,800	2,923	2,782	2,328
Appeals Heard	2,750	2,600	2,767	2,352	2,588

Notes

* Pension Review Board abolished in 1987.
** War Veterans Allowance Board abolished in 1987.
*** Prior to Veterans Appeal Board formation in 1987.

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 5: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1989-90	Forecast 1988-89*	Actual 1987-88
Personnel			
Salaries and wages	2,184	1,994	2,345
Contributions to employee benefit plans	337	307	380
	2,521	2,301	2,725
Goods and Services			
Transportation and Communications	89	70	67
Information	20	11	8
Professional and special services	20	60	42
Rentals	25	27	43
Purchased repairs and upkeep	5	14	4
Utilities, materials and supplies	20	12	15
Other subsidies and payments	1	1	21
	180	195	200
Total operating	2,701	2,496	2,925
Capital	30	25	86
	2,731	2,521	3,011

* Forecast at November 30, 1988

2. Personnel Requirements

Figure 6: Details of Personnel Requirements

	Authorized Person-years(1)			Current Salary Range	1989-90 Average Salary Provision
	89-90	88-89	87-88(2)		
Scientific and Professional					
Law	1	1	1	24,024-111,700	-
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	9	8	17	15,178-64,300	39,510
Technical					
Social Science Support	5	-	2	14,009-64,044	30,170
Administrative Support					
Clerical	9	14	14	14,338-35,194	25,606
Secretarial	7	8	9	14,210-35,419	25,959
	Non-Controlled Person-years			Current Salary Range	1989-90 Average Salary Provision
	89-90	88-89	87-88(2)		
Other	14	-	-	40,500-147,700	78,810

(1) All figures are from Main Estimates.
(2) Passage of Bill C-66 on June 30, 1987, replaced the Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board with a single Veterans Appeal Board.

Note: The person-year column displays the forecast distribution of the authorized person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1988. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the occupational group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 7: Total Estimated Cost of the Program for 1989-90

(thousands of dollars)	Main Estimates 1989-90	Add* Other Cost	Estimated Total Program Cost 1989-90	1988-89
Veterans Appeal Board	2,731	273	3,004	2,790

* Other costs of $273,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works	210
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	63

Anciens combattants Canada

Budget des dépenses 1989-1990

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1989

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1990-III-49
ISBN 0-660-54718-X

Budget des dépenses 1989-1990

Partie III

Anciens Combattants

Préface

Conçu pour servir de document de référence, le présent plan de dépenses propose à ses utilisateurs différents niveaux d'information pour répondre à leurs besoins propres.

Il comprend cinq chapitres : un aperçu du Portefeuille qui fait connaître Anciens Combattants et un plan de dépenses pour chacun des quatre programmes du Portefeuille.

Chaque plan de dépenses de programme commence par les autorisations de dépenser de la Partie II du Budget des dépenses et du volume II des Comptes publics. Cette formule a pour but d'assurer le lien avec les autres documents budgétaires et d'aider à évaluer le rendement financier du Programme au cours du dernier exercice.

Chaque plan de dépenses de programme comprend une section qui donne un aperçu des éléments clés des plans et du rendement actuels du Programme, de même que des données de base. Cette partie est suivie de renseignements plus détaillés sur les résultats prévus et d'autres renseignements sur le rendement qui justifient les ressources demandées. Le plan fournit ensuite des données supplémentaires sur la composition des ressources du Programme, y compris des explications et des analyses supplémentaires.

Le document est conçu de manière à permettre au lecteur de trouver facilement les renseignements dont il peut avoir besoin. Une table des matières générale énumère les cinq chapitres et une table des matières plus détaillée est fournie pour chaque programme. Dans l'aperçu du Programme de chaque plan de dépenses, un sommaire des besoins financiers comprend des renvois aux renseignements plus détaillés qui se trouvent ailleurs dans le plan. En outre, dans tout le document, des renvois permettent au lecteur de trouver plus de détails sur les postes de dépenses qui l'intéressent plus particulièrement.

Table des matières

Sommaire du Portefeuille	1 - 1
Programme des Anciens combattants	2 - 1
Programme de la Commission canadienne des pensions	3 - 1
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	4 - 1
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants	5 - 1

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990	Budget principal 1988-1989
	Anciens Combattants		
	Programme des Anciens combattants		
1	Dépenses de fonctionnement	392 769	332 968
5	Subventions et contributions	1 286 693	1 285 488
(L)	Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	47	46
(L)	Crédits de réadaptation et remboursements en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	12	12
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	10	7
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	539	620
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	18 318	17 787
	Total du programme	1 698 388	1 636 928
	Programme de la Commission canadienne des pensions		
10	Dépenses du programme	3 914	3 560
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	462	416
	Total du programme	4 376	3 976
	Programme du Bureau de services juridiques des pensions		
(15)	Dépenses du programme	5 332	5 122
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	775	742
	Total du programme	6 107	5 864
	Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants		
20	Dépenses du programme	2 394	2 219
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	337	307
	Total du programme	2 731	2 526
	Total du Portefeuille	1 711 602	1 649 294

A. Introduction

PRESTATIONS AUX ANCIENS COMBATTANTS ET AUX PERSONNES À LEUR CHARGE : En 1989-1990, on estime que 1 566 000 000 $ ou 91 p. 100 du budget total du Portefeuille, qui est de 1 712 000 000 $, sera distribué à environ 230 000 anciens combattants et aux personnes à leur charge de la manière suivante : 880 000 000 $ en pensions, 292 000 000 $ sous forme de prestations financières et de prestations provenant des autres programmes d'aide et 394 000 000 $ pour soins de santé.

Le tableau 1 donne un aperçu des prestations approximatives que les anciens combattants et les personnes à leur charge ont reçues au cours de cinq ans. Ces chiffres ne comprennent pas les coûts de fonctionnement, sauf pour les soins de santé qui comprennent les coûts de fonctionnement des établissements du Ministère.

Tableau 1 : Prestations versées aux anciens combattants et aux personnes à leur charge de 1985-1986 à 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990 Budget des dépenses	1988-1989 Prévu*	1987-1988 Réel	1986-1987 Réel	1985-1986 Réel
Pensions	879 825	837 000	796 575	766 442	735 768
Prestations financières et prestations provenant des autres programmes d'aide	291 572	339 000	376 563	435 056	462 051
Soins de santé	394 184	337 000	297 337	244 592	203 903
	1 565 581	1 513 000	1 470 475	1 446 090	1 401 722

* Prévisions au 30 novembre 1988

B. Rôles et attributions d'Anciens Combattants

L'énoncé de mission du Portefeuille est le suivant :

"Offrir aux anciens combattants, aux civils admissibles et à leurs familles des avantages et des services auxquels ils ont droit; favoriser leur bien-être et leur autonomie au sein de la collectivité et perpétuer dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et des sacrifices qu'ils se sont imposés."

Anciens Combattants existe pour aider les Canadiens admissibles comprenant les groupes suivants :

- le personnel militaire qui a servi lors des Première et Seconde Guerres mondiales et dans les opérations des Nations Unies en Corée de 1950 à 1953;
- certains civils admissibles aux prestations en raison de leur service en temps de guerre;
- les anciens membres des forces régulières et de la Gendarmerie royale du Canada; et

- les survivants et les personnes à charge admissibles du personnel militaire et civil.

Environ 1 750 000 hommes et femmes ont servi le Canada en temps de guerre. Quelque 110 000 d'entre eux sont morts au cours de ces guerres et Anciens Combattants a le mandat de perpétuer le souvenir de leur sacrifice.

En 1989, on estime que 633 000 anciens combattants sont encore vivants, dont près de 40 000 femmes. Un Canadien sur trois de sexe masculin de plus de 65 ans est un ancien combattant. La moyenne d'âge de la population des anciens combattants du Canada est de 69 ans.

En reconnaissance de la contribution unique des anciens combattants et de certains civils aux efforts de guerre et de maintien de la paix, le Canada a instauré des programmes opérationnels spécialement conçus pour eux. Les principales prestations offertes aux anciens combattants, à certains civils, à leurs survivants et aux personnes à leur charge sont les suivantes :

1. Soins de santé (voir les pages 2-27 à 2-33)

Le programme des soins de santé est l'activité qui connaît la croissance la plus rapide au sein du Portefeuille. L'un de ses principaux objectifs est d'aider les anciens combattants à continuer à vivre dans leur foyer ou au sein de leur collectivité grâce aux avantages offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). Anciens Combattants vise également à répondre aux besoins des anciens combattants qui requièrent des soins de longue durée en établissement prodigués dans ses quatre établissements : l'Hôpital Sainte-Anne, le Foyer Senneville à Sainte-Anne-de-Bellevue, le Foyer Rideau pour anciens combattants à Ottawa et le Foyer de Saskatoon pour anciens combattants, ainsi que dans les établissements provinciaux et locaux. Les anciens combattants admissibles reçoivent également, sans frais, des médicaments, des verres, des prothèses auditives et une vaste gamme d'autres avantages et de services de santé.

2. Pensions (voir les pages 2-34 à 2-41)

Les pensions et les autres prestations sont payées à titre de compensation à l'égard de décès et d'invalidités liés au service. Comme les pensions, les indemnités de prisonnier de guerre sont accordées par la Commission canadienne des pensions. Les pensions sont versées sans égard au revenu des bénéficiaires.

3. Soutien financier (voir les pages 2-41 à 2-44)

Un soutien financier sous forme d'allocation d'ancien combattant est accordé aux anciens combattants, à certains civils et aux personnes à leur charge. Il s'agit d'une allocation mensuelle versée aux bénéficiaires qui répondent aux critères d'admissibilité relatifs à leurs états de service et qui ne peuvent travailler en raison de leur âge ou d'incapacité. Les personnes à charge bénéficient aussi des allocations qui sont versées au taux applicable aux personnes mariées et d'une allocation spéciale pour les enfants à charge. De plus, des programmes commémoratifs et d'aide spéciale, par exemple les subventions applicables aux frais d'inhumation et de funérailles, ainsi que celles d'un fonds de secours, sont également disponibles.

4. Gestion des contrats immobiliers (voir les pages 2-45 à 2-49)

Les contrats immobiliers sont administrés en vue d'aider les anciens combattants qui se sont établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants de sorte qu'ils puissent

acquérir les titres de la propriété sur laquelle ils se sont établis. Depuis l'adoption de la Loi en 1942, 144 000 anciens combattants se sont ainsi établis. Depuis le début des activités de l'Office de l'établissement agricole des anciens comattants (l'OÉAAC), on a versé plus de 1,3 milliard de dollars aux anciens combattants sous la forme de prêts à faible taux d'intérêt et 105 350 anciens combattants ont bénéficié de subventions totalisant plus de 160,9 millions de dollars.

5. Aide juridique (voir les pages 4-1 à 4-17)

Le Bureau de services juridiques des pensions offre, sans frais, des services de consultation et d'aide juridique aux divers niveaux du processus des pensions et des allocations, y compris les appels.

6. Appels (voir les pages 5-1 à 5-15)

Un ancien combattant qui n'est pas satisfait des décisions rendues par la Commission canadienne des pensions quant à une pension ou des décisions du ministère des Anciens combattants quant à une allocation, peut interjeter appel auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants qui est un organisme indépendant dont le mandat est d'entendre et de traiter tous les appels qui sont interjetés, et de rendre une décision.

C. Organisation et programmes du Portefeuille

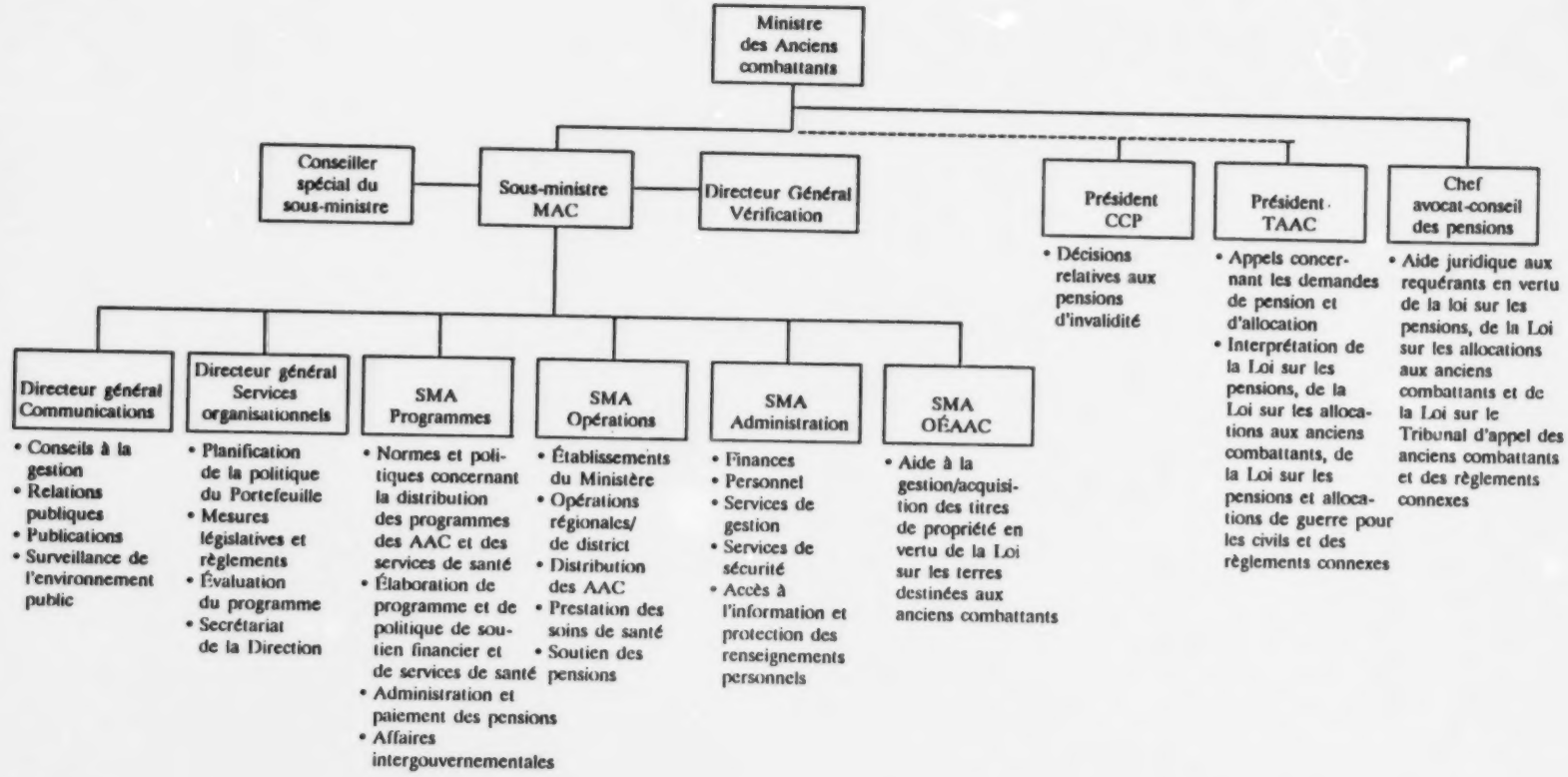
Le Portefeuille des Anciens combattants comprend le ministère des Anciens combattants et trois organismes indépendants, soit la Commission canadienne des pensions, le Bureau de services juridiques des pensions et le Tribunal d'appel des anciens combattants.

Les travaux du Portefeuille sont coordonnés par le Comité de régie du Portefeuille présidé par le Sous-ministre et composé des chefs de chaque organisme. Ce Comité tranche les questions ayant des conséquences sur l'ensemble du Portefeuille, établit les besoins de ressources et prend les décisions sur la façon par laquelle le Portefeuille peut répondre aux besoins courants et à long terme de la population des anciens combattants.

Le Portefeuille des Anciens combattants comprend quatre programmes. Dans le cadre du Programme des Anciens combattants qui est assujetti à la Loi sur le ministère des Anciens combattants et aux mesures législatives connexes, on accorde toute une gamme de prestations et de services aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et à leurs survivants. Les trois autres programmes, soit ceux de la Commission canadienne des pensions, du Bureau de services juridiques des pensions et du Tribunal d'appel des anciens combattants contribuent avec le ministère des Anciens combattants au processus de distribution des pensions et des allocations. La Commission canadienne des pensions (Programme) traite les demandes de pension d'invalidité et d'avantages connexes. Le Bureau de services juridiques des pensions (Programme) offre des services d'aide juridique gratuits aux clients anciens combattants qui présentent des demandes et des appels en matière de pension d'invalidité et qui interjettent appel en matière d'allocation d'ancien combattant. Le Tribunal d'appel des anciens combattants (Programme) étudie et rend des décisions à l'égard d'appels interjetés dans le cas des pensions d'invalidité et des allocations d'ancien combattant.

L'organigramme (tableau 2) qui se trouve à la page suivante fait le lien entre l'organisation du Portefeuille et ses programmes.

Tableau 2 : Organigramme du Portefeuille des Anciens combattants



D. Priorités futures

1. Priorités à moyen terme

La courtoisie, la générosité et la promptitude en ce qui concerne les services aux clients du Portefeuille resteront le principe directeur de toutes les activités et de la planification du Portefeuille.

Le pourcentage élevé des anciens combattants âgés de plus de 65 ans présente à Anciens Combattants des défis importants. L'expérience acquise par Anciens Combattants au cours des prochaines années dans le domaine du contenu des programmes, de l'attitude du personnel et des méthodes de distribution auront une valeur inestimable pour une société qui devra faire face à un pourcentage sans précédent de citoyens du troisième âge d'ici la fin du siècle. Cette expérience viendra appuyer l'initiative récente du gouvernement fédéral de créer au gouvernement fédéral un centre où l'on s'occupe des préoccupations de tous les Canadiens du troisième âge.

Les deux éléments importants qui déterminent les priorités au niveau stratégique sont les suivants :

- Le vieillissement de la population admissible des anciens combattants portera l'augmentation de la demande de soins de santé bien au-delà de la capacité actuelle. Le vieillissement entraînera aussi une augmentation des demandes de pensions et des prestations liées au vieillissement comme l'allocation pour soins. Au fur et à mesure que les clients seront admissibles aux prestations de sécurité de la vieillesse et au supplément de revenu garanti, le besoin d'aide financière du ministère des Anciens combattants ira en diminuant (page 2-20).

- L'augmentation prévue de la charge de travail dépassera l'amélioration de la productivité à laquelle on pourrait raisonnablement s'attendre.

Par conséquent, les priorités globales sont les suivantes :

- distribuer les prestations aux clients avec courtoisie, générosité et promptitude;

- prendre des dispositions pour répondre à la demande de soins de santé au-delà du tournant du siècle;

- réaffecter les ressources des secteurs où la demande diminue aux secteurs où les pressions s'intensifient et rationaliser les modalités administratives au sein du Portefeuille afin de permettre une autre réaffectation des ressources et confier la distribution des services à des organismes extérieurs lorsque cela est justifié pour préserver la qualité du service et pour des raisons d'ordre financier; et

- dans l'optique de notre engagement selon lequel le bien-être de notre personnel vient tout juste après notre engagement de servir nos clients, faire en sorte que les changements soient mis en oeuvre en évitant toute diminution du niveau des services aux anciens combattants et, dans la mesure du possible, éviter que ces changements aient des effets négatifs sur le personnel du Portefeuille.

2. Priorités à court terme : 1989-1990

Soins de santé : On insistera sur l'augmentation du stock de lits pour soins prolongés que les anciens combattants occuperont au cours des vingt prochaines années en négociant des ententes avec les provinces et en rénovant ou en remplaçant les établissements contractants actuels au besoin (voir la page 2-23).

En 1989-1990, on rendra admissible au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) un nouveau groupe de clients. Le projet concernant les anciens combattants ayant servi au Canada (ACSC) a pour objectif d'accorder les prestations du PAAC et des prestations de traitement aux anciens combattants qui ont servi au Canada, et ce à compter du 1er avril 1989. On prévoit que ce changement entraînera une augmentation de la charge de travail, de 12 500 clients en 1989-1990, au coût d'environ 28 millions de dollars pour ce qui est du PAAC et d'environ 9 millions de dollars pour les services de traitement. Cela représente une augmentation de 27 p. 100 de la charge de travail (voir la page 2-22).

Entre juillet 1989 et avril 1990, on instaurera des systèmes de traitement des comptes de traitement et de pharmacie à l'échelle nationale (voir les pages 2-24 et 2-25).

Pensions : On mettra l'accent sur le maintien de normes élevées de service, même si l'on n'enregistre aucun signe de plafonnement de la demande. Ainsi, le nombre de premières demandes a augmenté d'environ 12 p. 100 au cours de la dernière année et a augmenté de près de 100 p. 100 depuis cinq ans (voir la page 3-14).

- 143 800 clients recevront 880 000 000 $ en prestations (voir la page 2-35).
- Le processus des pensions sera examiné en vue de le rationaliser davantage et de confirmer les besoins en ressources du Ministère et des organismes à cet égard, (voir la page 2-41).
- Anciens Combattants procédera à des études sur l'incidence de la sclérose latérale amyotrophique sur les anciens membres de la marine et sur le taux de mortalité des anciens prisonniers de guerre et autres (voir la page 2-22).

Soutien financier : Les allocations versées continueront de diminuer au fur et à mesure que les anciens combattants et les personnes à leur charge commenceront à recevoir les prestations de la sécurité de la vieillesse. On verra donc à maintenir les normes élevées de service et à simplifier les modalités administratives concernant les demandes présentées par les anciens combattants et les personnes à leur charge.

- 58 140 clients recevront 280 000 000 $ en allocations d'ancien combattant (voir la page 2-43).
- Une étude effectuée par Santé et Bien-être social Canada pour le ministère des Anciens combattants fournira de meilleures données statistiques sur les anciens combattants et sur les personnes à leur charge pour les fins de la planification de l'ensemble du Portefeuille (voir la page 2-23).

Gestion des contrats immobiliers : En raison de la disparition progressive de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OÉAAC), on procédera à une fusion administrative des bureaux divisionnaires du Secteur de l'OÉAAC, avec le Secteur des opérations au cours de 1989-1990 (voir la page 2-24).

Autres priorités à court terme : Au nombre des autres priorités du Portefeuille, il convient de noter :

- la mise en oeuvre d'un plan à long terme pour la perpétuation du souvenir des exploits de guerre (voir la page 2-22);

- une étude importante sur les services de fidéicommis et de tutelle pour les anciens combattants à été récemment complétée. L'étude faisait suite aux observations du Vérificateur général. Des recommandations de changements seront proposées en 1989. (voir la page 2-24); et

- l'amélioration de la gestion des programmes du Portefeuille par le perfectionnement des systèmes intégrés de gestion (voir la page 2-14).

E. Plan de dépenses du Portefeuille

Le budget des dépenses total du Portefeuille est de 1,7 milliard de dollars en 1989-1990. Un sommaire du plan de dépenses prévu par programme figure au tableau 3 et celui de l'affectation des ressources humaines au tableau 4.

Tableau 3 : Plan de dépenses du Portefeuille par programme

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu 1988-1989	Différence $	Différence %	Détails à la page
Budgétaire					
Programme des Anciens combattants	1,698,388	1 636 823	61 565	3,8	2-9
Programme de la Commission canadienne des pensions	4 376	4 087	289	7,1	3-6
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	6 107	7 034	(927)	(13,2)	4-6
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants	2 731	2 521	210	8,3	5-6
	1 711 602	1 650 465	61 137	3,7	
Non budgétaire					
Remboursement de prêts consentis en vertu de la Loi sur l'établissement agricole des anciens combattants (Programme des Anciens combattants)	(17 000)	(20 000)	3 000	15,0	

Tableau 4 : Répartition des ressources humaines du Portefeuille

Années-personnes	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu* 1988-1989	Différence A-P	Différence %	Détails à la page
Programme des Anciens combattants	3 564	3 645	(81)	(2,2)	2-55
Programme de la Commission canadienne des pensions	33	56	(23)	(41,0)	3-18
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	119	134	(15)	(11,2)	4-16
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants	31	42	(11)	(26,2)	5-13
	3 747	3 877	(130)	(3,4)	

* Prévisions au 30 novembre 1988

Le tableau 5 présente le plan de dépenses du Portefeuille par activité, y compris l'administration du Ministère.

Tableau 5 : Plan de dépenses du Portefeuille par activité en 1989-1990

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1989-1990**	Prévu(1) 1988-1989	Différence $	Différence %	Détails à la page
Soins de santé	**448 318**	383 256	65 062	17,0	2-28
Pensions	**914 342**	871 542	42 800	4,9	2-35 (2)
Soutien financier	**313 645**	360 512	(46 867)	(13,0)	2-43
Gestions des contrats immobiliers	**4 913**	4 797	116	2,4	2-46
Administration du Ministère	**30 384**	30 358	26	0,3	2-51
	1 711 602	1 650 465	61 137	3,7	

(1) Prévisions au 30 novembre 1988

(2) Voir également les pages 3-6, 4-6 et 5-6)

Programme des Anciens combattants

Plan de dépenses
1989-1990

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1989-1990 2-4
B. Emploi des autorisations en 1987-1988 2-6

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1989-1990
   1. Points saillants 2-7
   2. Sommaire des besoins financiers 2-9
B. Rendement récent
   1. Points saillants 2-12
   2. Examen des résultats financiers 2-15
C. Données de base
   1. Introduction 2-16
   2. Mandat 2-16
   3. Objectif du Programme 2-17
   4. Organisation du Programme en vue de son exécution 2-17
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 2-20
   2. Initiatives 2-22
   3. État des initiatives annoncées antérieurement 2-22
E. Efficacité du Programme 2-25

Section II
Analyse par activité

A. Soins de santé 2-27
B. Pensions 2-35
C. Soutien financier 2-42
D. Gestion des contrats immobiliers 2-46
E. Administration du Ministère 2-50

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 2-52
   2. Besoins en personnel 2-53
   3. Paiements de transfert 2-55
   4. Recettes 2-57
   5. Coût net du Programme 2-58

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1989-1990 - Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990	Budget principal 1988-1989
	Programme des Anciens combattants		
1	Dépenses de fonctionnement	392 769	332 968
5	Subventions et contributions	1 286 693	1 285 488
(L)	Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	47	46
(L)	Crédits de réadaptation et remboursement en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	12	12
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	10	7
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	539	620
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	18 318	17 787
Total du Programme		1 698 388	1 636 928

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(dollars)	Budget principal 1989-1990
	Programme des Anciens combattants	
1	Anciens Combattants - Dépenses de fonctionnement; entretien de propriétés, y compris les dépenses afférentes à des travaux de génie, de recherches techniques et autres qui n'ajoutent aucune valeur tangible à la propriété immobilière, aux taxes, à l'assurance et au maintien des services publics; autorisation, sous réserve de l'approbation du gouverneur en conseil, d'effectuer des travaux de réparation nécessaires sur des propriétés construites en vertu de contrats particuliers à prix ferme et destinées aux anciens combattants conformément à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, afin de corriger des défectuosités dont ni l'ancien combattant ni l'entrepreneur ne peuvent être tenus financièrement responsables, ainsi que tout autre travail qui s'impose sur d'autres propriétés afin de sauvegarder l'intérêt que le Directeur y possède	392 769 000
5	Anciens Combattants - Subventions inscrites au Budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor	1 286 693 000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990					
	Années-personnes autorisées	Budgétaire			Total	Budget principal 1988-1989
		Fonctionnement	Dépenses en capital	Paiements de transferts		
Soins de santé	2 267	333 858	1 255	113 205	**448 318**	366 167
Pensions	373	18 597	66	882 465	**901 128**	853 094
Soutien financier	363	21 938	135	291 572	**313 645**	382 910
Gestion des contrats immobiliers	113	4 876	25	12	**4 913**	5 432
Administration du Ministère	448	30 315	69		**30 384**	29 325
	3 564	409 584	1 550	1 287 254	**1 698 388**	1 636 928
Années-personnes autorisées 1988-1989	3 630					

Nota : Les données sur les années-personnes pour l'année financière 1989-1990 excluént le personnel exempte des ministres a des personnes nominées par le gouverneur en conseil étant donné que ces annees-personnes relèvant plus du Conseil du-trésor.

B. Emploi des autorisations en 1987-1988 - Volume II des Comptes publics

Crédits (dollars)		Budget principal	Total disponible	Emploi réel
	Programme des Anciens combattants			
1	Dépenses de fonctionnement	315 739 818	340 537 906	**338 127 524**
5	Subventions et contributions	1 302 914 000	1 292 914 002	**1 240 361 790**
(L)	Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	39 530	45 975	**45 975**
(L)	Crédits de réadaptation et remboursements en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	12 000	3 932	**3 932**
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays (Loi de l'assurance des soldats de retour au pays)	30 000	10 010	**10 010**
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	707 000	538 958	**538 958**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	16 977 000	18 311 000	**18 311 000**
(L)	Remboursements des montants inscrits aux recettes au cours des années précédentes	-	672 020	**672 020**
(L)	Compensation accordées par la Cour fédérale	-	120	**120**
	Total du Programme - Budgétaire	**1 636 419 348**	**1 653 033 923**	**1 598 071 329**
	Non budgétaire			
	Prêts à la Caisse de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, conformément aux Parties I, II et III de cette Loi modifiée par la Loi portant affectation de crédits relative au crédit L55, n• 3 1970. Limite 605 millions de dollars (montant net)	-	469 793 010	(23 461 191)

Section I
Aperçu du Programme

A. Plan pour 1989-1990

1. Points saillants

Au cours de 1989-1990, le Programme des Anciens combattants prévoit réaliser ce qui suit :

Soins de santé (voir les pages 2-27 à 2-34) :

- un montant de 394 millions de dollars sera consacré directement aux clients ou à leur égard au chapitre des traitements, du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des ententes de cession d'hôpitaux, des soins en établissement et d'autres services de santé achetés (voir la page 2-28);

- la mise en oeuvre de l'annonce faite par le Ministre en juin 1988 qui a pour effet de rendre admissibles au Programme pour l'autonomie des anciens combattants les anciens combattants ayant servi au Canada; le programme entre en vigueur le 1er avril 1989 (voir les pages 2-32 et 2-33);

- une augmentation de 63 p. 100 des demandes traitées dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, dont le nombre passera, selon les estimations, de 35 800 (1988-1989) à 58 300 (1989-1990); ces chiffres comprennent environ 12 500 anciens combattants ayant servi au Canada (voir la page 2-34);

- l'élaboration et la mise en application d'un système global de prévision et d'information en matière de gestion des soins de santé, lequel permettra d'améliorer les prévisions du Ministère et les estimations faites pour le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), les soins de longue durée et les services de santé achetés (voir la page 2-29);

- la mise en oeuvre d'un système national de comptabilisation des traitements (SCT) entre le 1er juillet 1989 et le 1er avril 1990, permettant de traiter les factures présentées pour les soins dispensés aux anciens combattants de façon plus rapide et plus efficace et d'améliorer les services donnés aux anciens combattants et aux fournisseurs (voir la page 2-25);

- les questions d'orientation soulevées dans l'examen des Règlements sur le traitement et sur le soin des anciens combattants sont intégrées au plan de refonte de ces règlements, refonte qui devrait être complétée en 1989-1990 (voir la page 2-24);

- la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants à la province de l'Ontario, dont l'intégration de l'établissement à l'hôpital Perley à Ottawa (voir la page 2-30);

- des transformations aux principaux établissements contractants où l'on dispense des soins de longue durée, en collaboration avec les provinces : soit le Centre hospitalier Sunnybrook à Toronto, en Ontario, et le Centre de réadaptation Wascana, à Regina, en Saskatchewan (voir la page 2-31);

- des négociations avec les provinces pour accroître le nombre de lits pour les soins prolongés destinés aux anciens combattants (voir la page 2-23);

Pensions (voir les pages 2-35 à 2-42) :

- un montant de 880 000 000 $ sera versé en prestations à 143 800 clients (voir la page 2-35);

- d'autres améliorations seront apportées au Système de distribution des prestations/pensions d'invalidité, avec entre autres un meilleur système de surveillance du processus et la mise en oeuvre d'un système d'introduction des données en direct et de vérification (voir la page 2-41);

Soutien financier (voir les pages 2-42 à 2-45) :

- un montant de 280 000 000 $ sera versé en prestations à quelque 58 140 bénéficiaires de l'allocation d'ancien combattant et de l'allocation de guerre pour les civils (voir la page 2-43);

- l'amorce de la mise en oeuvre des recommandations découlant de l'étude indépendante menée sur l'avenir à long terme du Programme des allocations aux anciens combattants (voir la page 2-45);

- l'examen détaillé, qui a été amorcé en 1987-1988, au sujet de tous les programmes du Souvenir sous la responsabilité du Ministère, sera achevé et on présentera les recommandations définitives (voir la page 2-22);

- dépendant du calendrier législatif du gouvernement, on complétera les changements aux lois et règlements dans le but de regrouper les programmes de funérailles et d'inhumation (voir la page 2-23);

- on dispensera de meilleures statistiques sur les anciens combattants et les personnes à leur charge aux fins de la planification, grâce à l'enquête menée sur les clients de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti (SV/SRG) (voir la page 2-23);

Gestion des contrats immobiliers (voir les pages 2-46 à 2-49) :

- l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (l'OÉAAC) administrera 15 500 comptes, avec en principe des engagements de 100 millions de dollars;

- la majorité des opérations divisionnaires de l'OÉAAC sera cédée au Secteur des opérations d'ici la fin de l'exercice 1989-1990. Les ressources resteront affectées à l'activité de la gestion des contrats immobiliers. Pour les détails, voir la page 2-24;

Administration du Ministère (voir les pages 2-50 à 2-52) :

- les systèmes d'information sur la gestion des finances et du personnel, qui ont été mis sur pied en 1988, deviendront entièrement fonctionnels (voir la page 2-52);

Autres points saillants :

- l'examen complet de la gestion des fonds en fiducie ayant été complété au ministère des Anciens combattants, des changements seront proposés; (voir la page 2-24); et

- un examen de tous les éléments de communication avec les clients, dans les deux langues officielles, sera effectué afin de les simplifier et de les clarifier. Ainsi, il sera plus facile pour les clients de communiquer avec le Ministère.

2. Sommaire des besoins financiers

Le tableau 1 ci-après indique les besoins financiers par activité du Programme du ministère des Anciens combattants pour l'année budgétaire et pour l'exercice financier en cours.

Tableau 1 : Besoins financiers par activité

(milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1989-1990**	Prévu 1988-1989*	Différence	Détails à la page
Soins de santé	**448 318**	383 256	65 062	2-28
Pensions	**901 128**	857 900	43 228	2-35
Soutien financier	**313 645**	360 512	(46 867)	2-43
Gestion des contrats immobiliers	**4 913**	4 797	116	2-46
Administration du Ministère	**30 384**	30 358	26	2-51
	1 698 388	1 636 823	61 565	
Années-personnes	**3 564**	3 645	(81)	

* Prévisions au 30 novembre 1988

Explication de la différence : Les besoins financiers en 1989-1990 sont d'environ 4 p. 100 ou de 62 millions de dollars plus élevés que les dépenses prévues en 1988-1989 (au 30 novembre 1988). L'augmentation est surtout attribuable aux facteurs suivants :

	(000 $)
Soins de santé	
• une augmentation des frais de fonctionnement et des prestations offertes par suite de l'élargissement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et des services de santé dispensés en vertu des règlements ayant trait au traitement des anciens combattants ayant servi au Canada.	40 600
• une augmentation du taux de participation au PAAC de la part des personnes déjà admissibles	10 100
• des augmentations du nombre de clients et des facteurs liés à l'inflation qui auront des effets sur les services de santé, surtout sur les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, sur les hôpitaux que peuvent choisir les clients et sur les établissements contractants	23 300
• une redistribution des dépenses faite par suite de consultations tenues entre le Ministère et les provinces relativement aux ententes de cession des hôpitaux du Ministère	(16 000)
Pensions	
• l'indexation des pensions conformément à l'indice des prix à la consommation et aux changements dans la population des bénéficiaires	42 700
Soutien financier	
• une diminution au chapitre des allocations aux anciens combattants, les clients étant moins nombreux et ayant tendance à avoir plus facilement accès à d'autres sources de revenu, en plus des moyens de contrôle mis en place dans le cadre de l'harmonisation avec le Programme de supplément de revenu garanti de Santé et Bien-être social	(45 300)
• une diminution résultant des fonds supplémentaires du Fonds du Souvenir approuvés en 1988-1989, mais non approuvés pour être inclus en 1989-1990	(2 000)
Autres (toutes les activités)	
• une augmentation prévue au chapitre des salaires et des traitements	10 600

- une diminution de 56 années-personnes par suite de la décision prise par le Conseil du Trésor en mai 1985 afin d'apporter d'importantes réductions au niveau gouvernemental (1 800)

Explication des prévisions de 1988-1989 : Bien que les prévisions de 1988-1989, qui étaient fondée sur les renseignements dont on disposait le 30 novembre 1988, n'aient pas changé sensiblement comparativement au montant de 1,637 milliard de dollars indiqué dans le Budget des dépenses principal de 1988-1989 (extraits de la Partie II de Budget des dépenses (voir la page 1-2), plusieurs articles importants les ont contrebalancées, notamment :

(000 $)

Soins de santé

- des facteurs liés au volume et à l'inflation qui ont des effets sur les services de santé 17 000

- les frais d'amorce pour étendre le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et les prestations de traitement aux anciens combattants ayant servi au Canada (Soins de santé, 2,2 millions de dollars; Administration du Ministère, 1 million de dollars) 3 200

Pensions

- une augmentation résultant principalement des modifications dans la structure des prestations relatives au paiement de l'allocation pour soins 5 000

Soutien financier

- une diminution au chapitre des allocations aux anciens combattants, les clients étant moins nombreux et ayant tendance à avoir plus facilement accès à d'autres sources de revenu, en plus des moyens de contrôle mis en place dans le cadre de l'harmonisation avec le programme de Supplément de revenu garanti de Santé et bien-être social (23 700)

- une augmentation du nombre d'inhumations en vertu du Règlement Fonds du Souvenir 2 000

Autres (toutes les activités)

- une réserve salariale pour les conventions non signées a été incluse au budget de 1988-1989, mais elle ne figure pas aux prévisions, car ces conventions ne devraient pas être conclues avant le 31 mars 1989 (3,500)

B. Rendement récent

1. Points saillants du Programme en 1987-1988 et 1988-1989

Le Ministère et les organismes ont continué à réaliser le regroupement complet des services en un "seul endroit" aux bureaux de district. Dans la planification au ministère des Anciens combattants, on met maintenant l'accent sur les soins de santé, particulièrement sur les soins de longue durée dispensés par les établissements et les services d'aide à domicile pour les anciens combattants âgés. Assurer la meilleure efficacité possible du Programme des allocations aux anciens combattants demeure toujours une priorité. La deuxième étape du processus d'harmonisation de ce programme avec le Programme du supplément de revenu garanti a été complétée.

Voici d'autres points saillants du Programme en 1987-1988 et 1988-1989

Soins de santé : (voir les pages 2-27 à 2-34)

- le 31 mars 1988, plus de 300 000 anciens combattants étaient admissibles aux programmes de soins de santé. En 1987-1988, 297 millions de dollars en prestations ont été versés aux clients ou à leur égard pour des traitements médicaux, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les ententes dans le cadre de cession des hôpitaux, les soins en établissement et les autres services de santé achetés. Il s'agit d'une augmentation de 52 millions de dollars ou de 21 p. 100 comparativement à 1986-1987 (voir la page 2-28);

- le 31 mars 1988, 24 766 anciens combattants recevaient des prestations en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, pour un coût total de 31,3 millions de dollars pour 1987-1988. De ce nombre, 23 640 étaient soignés chez eux et 1 126 dans des établissements (voir la page 2-28);

- le 1er janvier 1988, l'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants a été accordée aux anciens combattants qui recevraient une allocation en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants si eux-mêmes ou leurs conjoints ne touchaient pas de versements en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse ou d'une loi semblable d'un autre pays (voir la page 2-32);

- en juin 1987, on a conclu un contrat avec la Green Shield Prepaid Services Inc. afin que cette société règle le coût de certains services de traitement dispensés aux anciens combattants résidant dans la province de l'Ontario, au moyen d'un système de comptabilisation des traitements (SCT). En juin 1988, on a approuvé un projet visant à mettre ce système en oeuvre au plan national (voir les pages 2-24, 2-25 et 2-26);

- le Conseil du Trésor a accepté qu'on modifie les termes et les conditions du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, afin d'aider à rationaliser les processus décisionnels et administratifs à l'appui du programme (voir la page 2-33);

- le gouvernement a approuvé une stratégie relativement au nombre de lits requis pour les soins de longue durée au cours des 20 prochaines années et il a autorisé le Ministère à négocier avec les provinces des ententes-cadres en matière de santé (voir les pages 2-21 et 2-23);

- au cours des deux dernières années, on a apporté des améliorations à quatre établissements contractants et de nouvelles installations ont ouvert leurs portes. Il s'agit de l'hôpital Camp Hill à Halifax, en Nouvelle-Écosse, de la Maison Paul-Triquet, dans la ville de Québec, de l'hôpital Parkwood, à London, en Ontario, et du Centre George Derby, à Vancouver, en Colombie-Britannique (voir la page 2-31);

- on a amorcé le travail pour s'assurer que dans les établissements, les anciens combattants reçoivent des soins de qualité appropriée, dans un milieu de vie sûr (voir la page 2-30);

- le 7 mars 1988, le ministère de la Santé de l'Ontario, l'hôpital Perley à Ottawa, le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada ont signé un mémorandum déclaratif d'intention prévoyant la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants à la province de l'Ontario, sous l'égide de l'hôpital Perley (voir la page 2-30);

Pensions (voir les pages 2-35 à 2-42) :

- au cours de l'année 1987-1988, 144 200 personnes ont reçu un total de 797 000 000 $ en versements en vertu des mesures législatives ayant trait aux pensions; les prestations de pensions ont augmenté de 4,1 p. 100 le 1er janvier 1988, en fonction de l'Indice des prix à la consommation (voir la page 2-35);

- l'indemnité des anciens prisonniers de guerre a été intégrée au programme des pensions en abrogeant la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre et en apportant des modifications à la Loi sur les pensions. Ces changements législatifs ont aussi permis d'accorder plus de prestations aux survivants des prisonniers de guerre (voir la page 2-24);

- on a fait des recommandations pour améliorer l'Ordonnance relative aux rentes et gratifications attachées aux décorations pour bravoure, lesquelles sont actuellement à l'étude (voir la page 2-36);

- on a terminé une étude de faisabilité sur un nouveau système de contrôle du processus des pensions qui, lorsqu'il sera mis en oeuvre, simplifiera et améliorera la prestation du programme des pensions (voir la page 2-22);

- la Table des invalidités a été modernisée et mise à jour, afin de tenir compte des nouvelles techniques et connaissances médicales (voir la page 2-41);

Soutien financier (voir les pages 2-42 à 2-45) :

- le 31 mars 1988, environ 72 658 anciens combattants et les personnes à leur charge recevaient une allocation d'ancien combattant (AAC). Durant l'année, on a versé 366 million $ en prestations. Grâce aux indexations trimestrielles des allocations, le taux maximal a augmenté de 4,4 p. 100 en 1987-1988 (voir la page 2-43);

- le 1er avril 1987, on a apporté les changements prévus dans la phase II (Harmonisation) du Système de distribution des prestations, afin d'effectuer le transfert électronique des données relatives aux clients communs, de Santé et Bien-être social Canada à Anciens Combattants Canada. Ce changement a permis de simplifier et de rationaliser le processus, de réduire les ressources humaines requises et de faire des paiements plus exacts aux clients (voir la page 2-26);

- on a réalisé un échange de données avec Revenu Canada-Impôt, afin d'améliorer davantage l'efficacité administrative du programme des AAC et de réduire les trop-payés ainsi que les paiements insuffisants. L'interface du prototype a permis de déceler environ 700 comptes où les revenus avaient été mal rapportés. Dans les cas des paiements insuffisants, on a immédiatement envoyé les montants dus aux anciens combattants ou aux personnes à leur charge. La majorité des trop-payés, soit environ la moitié du total, seront remis en vertu de la politique en cours au Ministère dans ce domaine. On assurera en 1988-1989 l'interface annuelle avec Revenu Canada-Impôt (voir la page 2-26);

- le 1er octobre 1987, environ 5 000 cas ont profité d'une augmentation de 67 p. 100 des taux s'appliquant aux services funéraires, qui sont passés de 1 200 $ à 2 000 $ (voir la page 2-23);

- on a entrepris en 1987-1988 une étude indépendante sur l'avenir à long terme du Programme des allocations aux anciens combattants (voir la page 2-14);

Gestion des contrats immobiliers (voir les pages 2-46 à 2-49) :

- l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants a participé activement à gérer 21 133 propriétés, en aidant les anciens combattants établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants;

- en 1987-1988, 2 795 clients anciens combattants ont fini de rembourser leurs prêts et ont reçu leurs titres de propriété. En outre, le Directeur a émis des titres pour 259 ventes partielles et décharges de garantie, et il a préparé les documents pertinents pour 242 opérations liées aux servitudes, aux lotissements et aux baux relatifs aux droits de passage pour des oléoducs et des gazoducs; et

- en 1987-1988, l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants, en collaboration avec le Bureau de la prestation des services de l'État (du Conseil du Trésor), a réalisé une étude de faisabilité pour déterminer s'il y avait lieu de continuer à fonctionner de façon interne ou de transférer la totalité ou une partie du programme à la Société canadienne d'hypothèques et de logement ou au secteur privé (voir les détails à la page 2-24).

Administration du Ministère (voir les pages 2-50 à 2-52) :

Au cours des six premiers mois de l'année 1988-1989, on a complété la modernisation de tout le système technique d'information du Portefeuille, en installant un réseau de micro-ordinateurs de communication plus rentable dans trois secteurs principaux du Portefeuille, en améliorant le gros ordinateur et en remplaçant le matériel du terminal de traitement de données.

Nombre d'améliorations sont apportées aux systèmes intégrés de gestion afin de perfectionner la gestion globale des programmes du Portefeuille (voir la page 2-52).

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1987-1988

(en milliers de dollars)	1987-1988			
	Réel	Budget principal	Différence	Détails à la page
Soins de santé	334 979	341 157	(6 178)	2-29
Pensions	814 389	823 693	(9 304)	2-36
Soutien financier	408 746	437 139	(28 393)	2-43
Gestion des contrats immobiliers	5 120	5 576	(456)	2-47
Administration du Ministère	34 837	28 855	5 982	2-51
	1 598 071	1 636 420	(38 349)	

Explication de la différence : Les dépenses réelles de 1987-1988 ont été d'environ 2,3 p. 100 ou de 38 millions de dollars inférieures à celles indiquées dans le Budget des dépenses principal de 1987-1988. Cette diminution est attribuable aux principaux facteurs suivants :

	(000 $)
Soins de santé	
• des facteurs liés au volume et à l'inflation touchant les services de santé	7 723
• un réaménagement des dépenses qu'on a réussi grâce à des consultations entre le Ministère et les provinces, relativement aux accords de cession des hôpitaux du Ministère	(11 757)
• des coûts par bénéficiaire, au chapitre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, qui ont été moindres que prévu	(3 466)
• une augmentation des traitements et des salaires, principalement due à des paiements rétroactifs au groupe des services hospitaliers (équité salariale)	13 900
Pensions	
• une fluctuation de moins de 1 p. 100 par rapport aux prévisions relatives au modèle des pensions	(7 250)

Soutien financier

- une fluctuation inférieure à 10 p. 100 par rapport aux prévisions relatives au modèle des allocations aux anciens combattants, à cause principalement de l'amélioration des données sur le revenu qui sont parvenues des clients et de Santé et Bien-être social Canada dans le cadre de l'harmonisation (40 797)

Administration du Ministère

- une augmentation des traitements et des salaires, principalement due à des paiements rétroactifs (équité salariale) 3 000

- une réorganisation pour transférer les communications et les services organisationnels à l'Administration du Ministère 2 000

Autres (toutes les activités)

- une réorganisation pour transférer les communications et les services organisationnels de trois autres activités à l'Administration du Ministère (2 000)

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme des Anciens combattants est partie intégrante de l'Enveloppe de la politique du développement social et il s'agit d'un des quatre programmes rattachés au Portefeuille des Anciens combattants. Dans le cadre de la Loi sur le ministère des Anciens combattants et des lois et règlements connexes, une série de services et avantages sont offerts aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et à leurs survivants. Parmi ces services, on compte les pensions, les allocations et prestations, la consultation, les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, les prothèses, les soins à domicile et en hébergement, ainsi que l'acquisition de titres de propriété.

2. Mandat

La Loi sur le ministère des Anciens combattants, vingt-et-une autres lois du Parlement, vingt-cinq séries de règlements et six décrets du Conseil (énumérés à la section III) constituent le mandat du Programme.

Des prestations de soins sont accordées en vertu du Règlement sur le soin des anciens combattants qui englobe tous les aspects des soins donnés en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et du Règlement sur le traitement des anciens combattants qui régit les soins médicaux en institution, chirurgicaux et dentaires et d'autres soins de santé.

Les prestations de pensions se rapportent aux invalidités, aux prisonniers de guerre, aux avantages supplémentaires et autres. Les décisions sont rendues par la Commission canadienne des pensions en vertu des lois et règlements suivants : La Loi sur les pensions; la Loi sur les

pensions et allocations de guerre pour les civils; le Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation, et la Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax. Le ministère des Anciens combattants assume l'administration et la distribution des prestations de pensions.

Des prestations financières sont autorisées en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la Partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils qui précisent les critères d'admissibilité auxquels doivent se conformer les anciens combattants et les personnes à leur charge et les autres personnes pour obtenir une allocation. Les programmes du Souvenir et d'autres programmes spéciaux connexes sont autorisés en vertu de plusieurs lois et règlements.

Les contrats immobiliers sont régis par la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.

3. Objectif du Programme

L'objectif du programme des Anciens combattants est de fournir l'appui nécessaire au bien-être physique, mental, social et financier des anciens combattants, des personnes à leur charge ainsi que des autres personnes admissibles.

4. Organisation du programme en vue de son exécution

Structure des activités : Comme l'illustre le tableau 3, à la page 2-19, le programme du ministère des Anciens combattants est divisé en cinq activités : Soins de santé, Pensions, Soutien financier, Gestion des contrats immobiliers et Administration du Ministère. Dans le cadre des quatre premières activités, on dispense les services directement aux anciens combattants, tandis que dans le cas de l'Administration du Ministère, les services sont donnés à travers le Portefeuille, dans le but d'assurer une saine gestion des ressources consacrées aux programmes.

Organisation : Le Programme du ministère des Anciens combattants est ainsi organisé : l'Administration centrale (Charlottetown et Ottawa); cinq bureaux régionaux, trente-deux bureaux de district, un hôpital et trois foyers sous la direction du Secteur des opérations; et cinq bureaux divisionnaires sous la responsabilité du Secteur de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants.

Le Sous-ministre gère le Programme du ministère des Anciens combattants et il est aidé dans cette tâche par quatre sous-ministres adjoints (SMA) et trois directeurs généraux (DG) :

Sous-ministre adjoint, Opérations
Sous-ministre adjoint, Programmes
Sous-ministre adjoint, Office de l'établissement agricole des anciens combattants
Sous-ministre adjoint, Administration
Directeur général, Services organisationnels
Directeur général, Vérification
Directeur général, Communications

Le tableau 3 illustre l'organisation et les activités du programme dont voici les secteurs de fonctionnement :

Opérations : L'objectif de ce secteur est d'administrer et de dispenser des services en matière de soins de santé, d'aide sociale et financière; il fournit des services de soutien à l'activité des pensions ainsi que des services aux anciens combattants et aux civils admissibles dans toutes les régions du Canada. La prestation des avantages et des services inclut les soins prodigués dans les hôpitaux du Ministère et les foyers pour anciens combattants, dans les hôpitaux contractants et les hôpitaux au choix des anciens combattants, de même que dans les services communautaires. Cela comprend aussi des services d'aide d'urgence et de soutien financier permanents, de consultation et d'orientation. Les Services en pays étrangers administrent les prestations de traitement pour tous les Canadiens bénéficiant d'une pension d'invalidité qui résident à l'extérieur du Canada et, grâce à une entente réciproque, ils fournissent des prestations de soins à certains bénéficiaires d'une pension d'invalidité qui sont ressortissants de pays alliés et qui résident au Canada.

Programmes : Le personnel de ce secteur est chargé de l'orientation de la politique et des services d'experts-conseils dispensés aux Opérations, ainsi que des négociations avec les provinces. Il est aussi responsable de la planification, de l'élaboration et de la mise en oeuvre d'une grande variété de programmes du Ministère dans le cadre des activités des Soins de santé, des Pensions et du Soutien financier. En outre, il voit à la distribution des prestations de pensions et de certains autres programmes dirigés à partir de l'Administration centrale.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants (l'OÉAAC) : À l'Office, on s'occupe de l'administration des ententes conclues entre le Directeur et les anciens combattants en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants. On voit entre autres à gérer les biens-fonds jusqu'à ce que les anciens combattants, leurs héritiers, leurs légataires ou leurs représentants personnels puissent acquérir les titres de propriété. L'OÉAAC aide les anciens combattants qui se sont établis en vertu de la Loi, dans des domaines comme la consultation, l'évaluation des bien-fonds, la décharge de garanties, les ventes partielles, l'assurance-incendie, les taxes, les successions, les décharges de concessions, les conversions d'hypothèques, les baux, les servitudes et emprises, les mines et minerais, les expropriations, les ententes sur les lignes limitrophes et les contrats de construction.

Voici l'organisation de l'Administration du Ministère :

Le Cabinet du sous-ministre : Assure la direction exécutive du Programme du ministère des Anciens combattants.

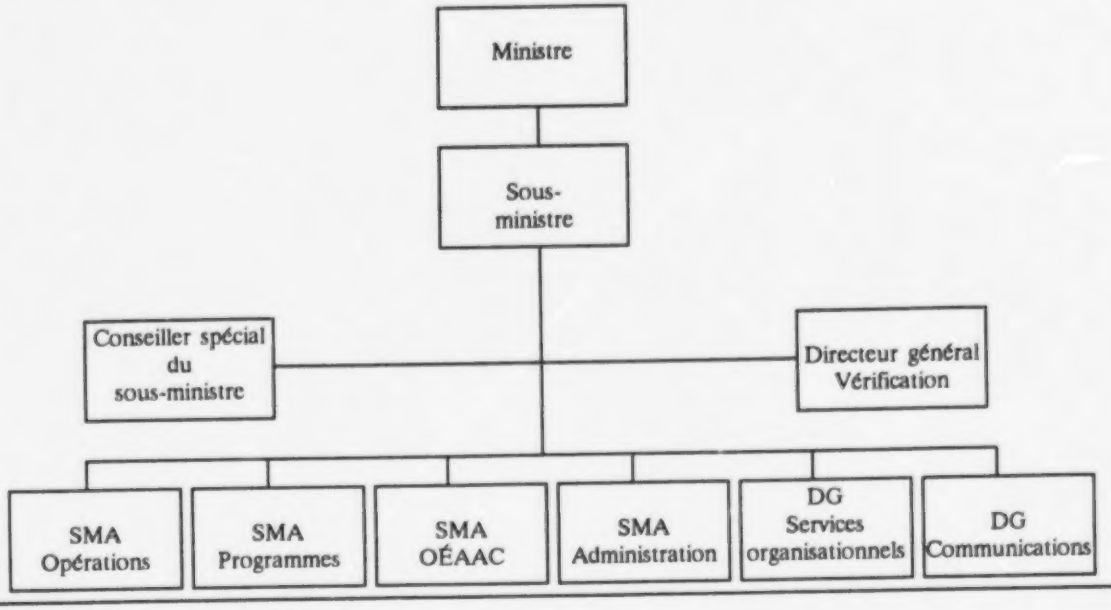
Secteur de l'administration : Assure l'utilisation efficace et efficiente et la protection des ressources liées au personnel, aux finances, à l'information et au matériel, en exerçant une autorité fonctionnelle et en dispensant des services de soutien de la gestion et des opérations.

Direction générale des services organisationnels : Créée en 1988, la Direction générale des services organisationnels a le mandat de planifier la politique organisationnelle et de contrôler la planification au Portefeuille; de traduire dans des lois la politique entérinée, en planifiant et en concevant des lois et des règlements nouveaux ou modifiés et en gérant la promulgation de ces lois et règlements dans le cadre du processus législatif; de gérer l'évaluation des programmes au Portefeuille; et de fournir les services de secrétariat au Ministre, au Sous-ministre et pour les réunions des hauts fonctionnaires et des comités du Portefeuille.

Direction générale de la vérification : Elle a pour mandat d'assurer le cycle de vérification interne de toutes les opérations du ministère des Anciens combattants.

Direction générale des communications : Son mandat est d'aider à concevoir les politiques et programmes du Ministère et de dispenser des services de relations publiques, d'information et de publication à l'appui des activités du Portefeuille.

Tableau 3 : Ressources par organisation et activité en 1989-1990



Structure de l'activité							Totaux des activités (000 $)	A.-P.
Soins de santé	427 902	20 416					448 318	2 267
Pensions	11 725	889 403					901 128	373
Soutien financier	307 826	5 819					313 645	363
Gestion des contrats immobiliers			4 913				4 913	113
Administration du Ministère	1 157			25 437	2 434	1 356	30 384	448
Total	748 610	915 638	4 913	25 437*	2 434	1 356	1 698 388	3 564

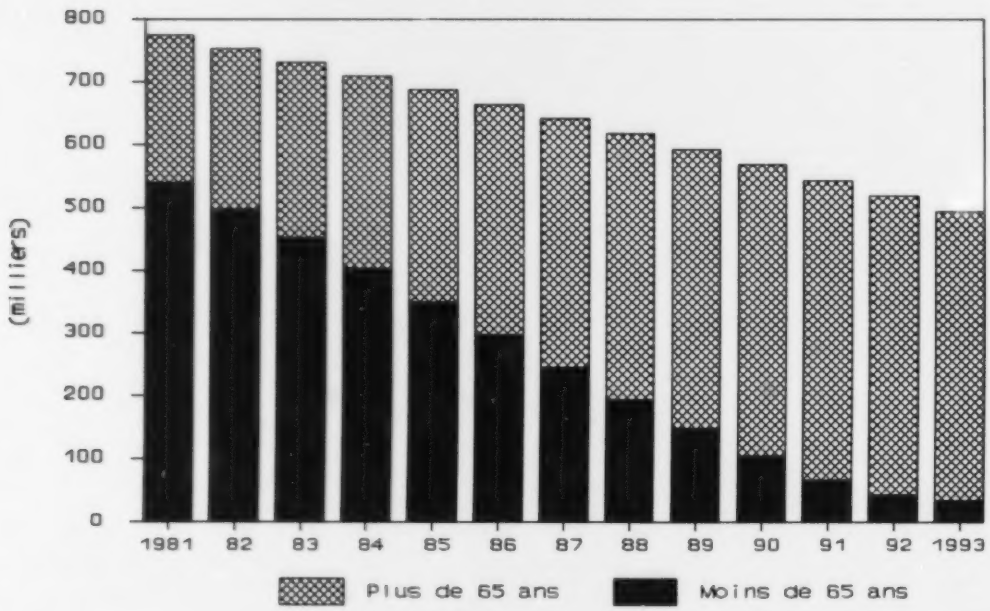
* Comprend le Ministre, le conseiller spécial du Sous-ministre, le Sous-ministre et la Direction générale de la vérification.

D. Perspectives de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le programme

Le vieillissement de la population des anciens combattants continue à être le principal facteur externe. Plus de 13 p. 100 des anciens combattants du Canada sont âgés de plus de 75 ans. Quatre-vingt quatre pour cent de tous les autres ont entre 60 et 74 ans. Les besoins changeants reliés au vieillissement de ce groupe "plus jeune" auront des effets marqués sur l'ensemble du Programme et en particulier, sur le soutien financier et les soins de santé. Le tableau 4 illustre le processus de vieillissement des anciens combattants au cours des quelques prochaines années. L'accès des anciens combattants aux programmes de soins de santé provinciaux pour les soins de longue durée et la proportion élevée de personnes invalides dans la population des anciens combattants constituent également des facteurs importants.

Tableau 4 : Graphique tendanciel de l'âge des anciens combattants : âgés de plus et de moins de 65 ans



Soins de santé : Au cours des quinze prochaines années, la plupart des anciens combattants survivants se retrouveront au sein d'un groupe d'âge où il y a généralement une forte demande de services de soins de santé. Ce fait entraînera une augmentation significative de la demande dans tout le continuum de soins, de l'aide à domicile aux soins de longue durée en établissement. La demande d'aide aux conjoints des anciens combattants âgés et dépendants augmentera également considérablement.

Dans bien des collectivités, il n'y a pas suffisamment de lits pour soins de longue durée pour dispenser le type de soins appropriés. Le Ministère a donc entrepris une étude et élaboré une stratégie de soins de longue durée.

La pierre d'assise de cette stratégie est le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). Grâce à ce programme, les anciens combattants peuvent demeurer autonomes dans leurs propres maisons le plus longtemps possible. S'il arrive que l'aide à domicile ne soit plus suffisante, le PAAC permet à l'ancien combattant de recevoir des soins en établissement pour adultes ou de déménager dans une maison de repos située près de sa collectivité.

Pour certains anciens combattants, ces dispositions ne sont cependant pas suffisantes. Avec le temps, ils peuvent avoir besoin de soins supplémentaires qui ne peuvent leur être prodigués à domicile ou dans des établissements de la collectivité. Pour le ministère des Anciens combattants, la qualité et la quantité de lits pour soins prolongés constituent une priorité au chapitre de la planification. Le gouvernement a autorisé Anciens Combattants Canada à conclure des ententes avec les provinces pour que les anciens combattants aient davantage accès en priorité aux lits pour soins prolongés dans les régions où il y a pénurie. Le gouvernement a également approuvé un plan concernant la modernisation des six établissements existants qui requièrent des améliorations.

La prestation des soins de santé est généralement une responsabilité de niveau provincial. Dans les négociations avec les provinces on verra notamment à ce que les anciens combattants, en tant que résidants d'une province, aient accès à tous les programmes provinciaux tout comme à ceux qui sont offerts en vertu des mesures législatives concernant les anciens combattants. On négociera également des ententes spécifiques sur la prestation et le financement des soins de santé, sur la prestation des soins de santé de longue durée en établissement et sur la cession, aux provinces des établissements qui appartiennent encore au Ministère.

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants continue d'être très populaire comme le montre l'augmentation rapide des demandes. Nombre d'anciens combattants sont déjà admissibles, mais on élargira les critères d'admissibilité au Programme le 1er avril 1989 pour rendre admissibles les anciens combattants indigents âgés de 65 ans et plus qui ont servi au Canada ou à Terre-Neuve pendant au moins 365 jours durant les Première ou Seconde Guerres mondiales. Compte tenu de leur revenu et de leurs besoins de soins de santé, ces derniers deviendront également admissibles aux prestations de traitement dès qu'ils commenceront à bénéficier du PAAC.

Les programmes de soins de santé de longue durée comme ceux qui sont offerts dans le cadre du PAAC exigent beaucoup de main-d'oeuvre. On continuera à déployer des efforts pour rationaliser le processus de prise de décision tout en maintenant des services de haute qualité. De plus, on élabore un meilleur système d'information en matière de soins de santé ainsi que des modèles de prévisions. La planification à court et à long terme pourra donc être fondée sur les données les plus exactes.

Depuis que l'on reconnaît que le domicile et la collectivité sont des sites très appropriés pour la prestation de soins de santé de longue durée, on s'est intéressé à la qualité des logements pour les anciens combattants et de fait pour tous les citoyens du troisième âge. Ce facteur influencera la planification au chapitre des soins et du logement dans un avenir rapproché.

Pensions : L'arrivée continue de nouvelles demandes de pension d'invalidité confirme que les anciens combattants croient que le processus décisionnel est rapide et équitable. La charge de travail correspondante a incité à améliorer le système de distribution des prestations. Les améliorations apportées aux systèmes aideront le personnel à composer avec l'augmentation de la charge de travail. Tandis que le nombre de pensions payées demeure constant, la proportion des survivants et des anciens membres des forces régulières augmente parmi les bénéficiaires.

En collaboration avec le ministère de la Défense nationale (MDN), le ministère des Anciens combattants a engagé une épidémiologiste pour étudier l'incidence de la sclérose latérale amyothropique (SLA-Maladie de Lou Gehrig) parmi les anciens membres de la marine. L'étude a commencé en novembre 1988 et un rapport final devrait être déposé d'ici juin 1989. Le coût de cette étude est partagé avec le MDN.

Pour répondre aux préoccupations exprimées par l'Association des anciens combattants de la guerre de Corée, le ministère des Anciens combattants entreprend des études des taux de mortalité des anciens combattants qui ont servi au cours des opérations des Nations Unies en Corée en 1950-1953. Ces études porteront aussi sur les prisonniers de guerre. On tiendra particulièrement compte de l'effet de la longueur et du lieu de l'incarcération (par exemple, la Corée, Dieppe, Hong Kong) sur les taux de mortalité.

Les résultats de ces études sont susceptibles d'influencer les décisions prises à l'avenir à l'égard des pensions d'invalidité et des autres prestations destinées aux anciens combattants de ces groupes.

Soutien financier : D'ici quatre ans, plus de 90 p. 100 des anciens combattants auront atteint l'âge de 65 ans, ce qui réduira grandement les dépenses au chapitre des allocations aux anciens combattants étant donné que de plus en plus de bénéficiaires tireront principalement leur revenu des prestations de sécurité de la vieillesse et des régimes de pensions du Canada ou des rentes du Québec. Grâce à des économies de personnel réalisées durant les quatre années d'efforts consentis par le Ministère pour rationaliser le processus de soutien financier, on a réaffecté et continuera à réaffecter des employés aux programmes de soins de santé où la charge de travail s'accroît sans cesse. Jusqu'à ce jour, les réactions des clients concernant les modifications apportées au programme ont été très positives.

2. Initiatives

Élargissement des critères d'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants à l'égard des anciens combattants ayant servi au Canada : A compter du 1er avril 1989, on élargira les critères d'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Les anciens combattants âgés de 65 ans ou plus qui ont servi dans les forces recrutées au Canada ou à Terre-Neuve pendant au moins 365 jours au cours des Première et Seconde Guerres mondiales seront admissibles s'ils sont indigents ou ont besoin de certains soins de santé. De plus, ces derniers auront automatiquement droit aux prestations de traitement dès qu'ils commenceront à bénéficier des avantages offerts dans le cadre du PAAC.

3. État des initiatives annoncées antérieurement

Initiatives concernant le plan de dépenses de 1988-1989 :

Examen des activités de perpétuation du Souvenir : Le Ministère effectue présentement un examen de toutes les activités commémoratives dans lesquelles le Canada est engagé. L'objectif

est de formuler des recommandations et d'établir des plans connexes qui répondront aux besoins changeants dans ce secteur et qui répondront aux besoins pendant longtemps. La planification future concernant le parc commémoratif du Canada à Vimy fait partie de cette étude. L'examen porte sur les efforts consentis par le gouvernement et les organismes privés dans le but de reconnaître, au Canada et à l'étranger, la contribution faite par les Canadiens en temps de guerre. On étudie entre autres les programmes relatifs à l'inhumation et aux funérailles, aux monuments commémoratifs gouvernementaux et non gouvernementaux, ainsi qu'aux cérémonies et aux symboles se rattachant à la perpétuation du souvenir. L'étape de la recherche a été achevée au cours de 1988-1989 et les recommandations finales devraient être étudiées au cours de 1989-1990.

Fusion des programmes relatifs aux funérailles et à l'inhumation : Le Ministère espère parachever la fusion du programme de subventions aux funérailles et à l'inhumation de la Commission canadienne des pensions avec celui du Ministère au cours de 1989-1990. Les modifications aux règlements et aux lois devraient être apportées prochainement. La fusion découle du Projet d'examen des activités de perpétuation du Souvenir.

Taux des services funéraires : Le Ministère coordonne présentement les négociations menées au sujet des taux funéraires pour les membres de la Gendarmerie royale du Canada et de la Défense nationale. À l'appui de cette initiative, Statistique Canada a terminé en octobre 1988 une étude sur les coûts et les taux des services funéraires. Entre temps, depuis le 1er octobre 1987, les taux des services funéraires payés par le Ministère ont augmenté de 67 p. 100 passant de 1 200 $ à 2 000 $. Le Ministère fournit une aide financière à l'égard d'environ 5 000 services funéraires par année.

Données concernant les prestations de sécurité de la vieillesse et du supplément de revenu garanti (SV/SRG) : On terminera une enquête d'identification des anciens combattants qui reçoivent le SRG au cours de la période de renouvellement du SRG de 1989 et, en juillet 1989, on utilisera une nouvelle formule de demande de SV. ACC disposera ainsi de données statistiques plus précises sur les anciens combattants et les personnes à leur charge pour la planification de programmes plus particulièrement pour l'activité des soins de santé.

Initiatives du plan des dépenses 1987-1988

Lits pour anciens combattants : L'étude réalisée en 1987 sur les besoins de soins en établissements pour les anciens combattants a révélé l'importance d'assurer, en collaboration avec les provinces, qu'un stock suffisant de lits pour soins prolongés soit disponible dans l'avenir. Le Ministère a mis au point un plan et une stratégie pour répondre à ces besoins.

En 1988, le gouvernement a approuvé le plan destiné à fournir des lits supplémentaires pour les soins prolongés et à améliorer les six installations existantes. Le Conseil du Trésor a par la suite approuvé les éléments d'une stratégie de négociation fédérale à l'égard de lits dans les établissements contractants. À partir de 1989, en collaboration avec le Bureau des relations fédérales-provinciales, on entreprendra des négociations avec les provinces concernant des ententes-cadres couvrant tous les aspects des soins de santé pour les anciens combattants en accordant une attention toute spéciale à l'amélioration du stock de lits auxquels les anciens combattants ont accès en priorité. Le processus comprendra notamment :

- la rédaction d'un mémorandum déclaratif d'intention avec toutes les provinces quant aux responsabilités fédérales et provinciales définies dans les secteurs de la prestation de soins de santé en établissement et à l'extérieur des établissements à l'égard des anciens combattants;

- la négociation d'une entente-cadre avec chaque province pour préciser les responsabilités à long terme du palier fédéral et du palier provincial quant au soin des anciens combattants, au financement des lits pour soins prolongés et au principe selon lequel les anciens combattants sont admissibles à tous les soins de santé en tant que résidants de la province et les autres questions relatives aux soins de santé; et

- l'approbation du Conseil du Trésor pour chaque entente-cadre comportant un apport de capital dans le but d'augmenter le stock de lits pour soins prolongés.

Règlements s'appliquant aux soins de santé dispensés aux anciens combattants : Le Ministère a procédé à une étude des Règlements sur le traitement et sur le soin des anciens combattants en vue d'une mise à jour. On s'attend à ce que le résultat de cette étude conduise à une fusion des deux séries de règlements en un seul et même règlement sur les soins de santé des anciens combattants. Cette étude devrait être terminée en 1989-1990.

Révision de la gestion des fidéicommis : En 1988, le Ministère a terminé une révision des relations en fidéicommis à l'échelle de tout le Portefeuille. Cette révision faisait suite aux observations du Vérificateur général. On a d'abord étudié les questions du paiement d'intérêts et du rôle du ministère des Anciens combattants dans les relations de fidéicommis avec les clients. On proposera des recommandations relatives à des modifications en 1989.

Office de l'étalissement agricole des anciens combattants (l'OÉAAC) : Au cours de l'exercice 1987-1988, l'OÉAAC, en collaboration avec le Bureau de la prestation des services de l'État (du Conseil du Trésor), a procédé à une étude en vue de déterminer la possibilité de continuer les opérations au sein du Ministère ou de transférer l'OÉAAC en entier ou en partie à la Société canadienne d'hypothèques et de logement ou au secteur privé.

Les résultats de cette étude effectuée en 1987-1988 montrent que l'OÉAAC devrait être intégré le plus tôt possible au Secteur des opérations. Cela constituerait une autre étape pour offrir aux anciens combattants tous les services en un seul endroit. On déploiera tous les efforts possibles pour que la plus grande partie des opérations divisionnaires de l'OÉAAC soit transférée au Secteur des opérations d'ACC d'ici la fin de l'exercice 1989-1990.

Initiatives concernant le plan de dépenses de 1988-1989

Refonte des mesures législatives : Depuis le début du projet de refonte, la Commission des allocations aux anciens combattants et le Conseil de révision des pensions ont été fusionnés pour former le nouveau Tribunal d'appel des anciens combattants, et les dispositions de la Loi d'indemnisation des prisonniers de guerre ont été incorporées dans la Loi sur les pensions. Il se peut que d'autres modifications législatives mineures soient apportées.

Programme des médicaments : Le système de traitement informatisé des comptes de pharmacie instauré en Ontario le 1er avril 1986 a été élargi en 1987 pour couvrir les paiements d'autres services de santé dans le cadre du Système de comptabilisation des traitements à l'égard des anciens combattants qui demeurent en Ontario. À la suite du succès obtenu en Ontario, le Ministère a amorcé un projet pour instaurer des systèmes semblables à l'échelle nationale entre le 1er juillet 1989 et le 1er avril 1990.

E. Efficacité du Programme

L'évaluation de l'efficacité du Programme du ministère des Anciens combattants tient compte de son objectif qui est d'aider à assurer le bien-être financier, social, mental et physique des anciens combattants, des personnes à leur charge et des autres personnes admissibles. La promptitude, la générosité et la courtoisie sont des indicateurs clés. L'évaluation du rendement se fait au moyen des rapports de rendement, d'indicateurs généraux et d'études d'évaluation.

Rapports sur le rendement : Certains secteurs précis possèdent des normes internes quant à la rapidité du service. Ces normes ont été atteintes ou dépassées dans tous ces secteurs. En outre, on a ajouté les délais d'exécution concernant le Programme pour l'autonomie des anciens combattants en 1988-1989. Les données qui suivent correspondent aux délais d'exécution concernant des secteurs choisis du Programme.

Tableau 5 : Délai d'exécution (en jours)

		Cumul de l'année Septembre 1988	Délai réel 1987-1988	Délai réel 1986-1987
Soins de santé				
Allocations de traitement		9,2	11	13
Comptes de pharmacie		4,8	14	9
Comptes de médecin		20,3	17	13
Demandes au Programme pour l'autonomie des anciens combattants		26,0*	-	-
Soutien financier				
Allocation d'ancien combattant/ allocation de guerre pour les civils		35,0	35	31
Fonds de secours		9,7	9	9
Frais de déplacement des anciens combattants		11,3	9	9
Subventions de funérailles et d'inhumation		10,7	12	18
Office de l'établissement agricole des anciens combattants (gestion des contrats immobiliers)				
Demandes des clients	Habituelles	4,0	3,5	8,6
	Urgentes	2,0	1,5	2,7

* Les données concernant les délais d'exécution relatifs au PAAC ont commencé à être enregistrées en août 1988.

Études d'évaluation :

On n'a procédé à aucune étude d'évaluation sur les répercussions des programmes au cours de la dernière année. On parachève présentement une étude concernant l'efficacité du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

On a terminé deux études portant sur les résultats de projets pilotes ou de la mise en oeuvre d'importants changements dans la prestation d'un programme.

L'étude du Système de comptabilisation des traitements (SCT) a permis d'étudier le projet pilote de l'Ontario et la possibilité d'instaurer un projet à l'échelle nationale. On a tiré les conclusions suivantes :

- l'instauration d'un système de comptabilisation automatisé a permis de réaliser des économies au chapitre de la distribution du programme et de limiter les dépenses; ce changement a été très bien reçu par les clients;

- l'instauration du SCT à l'échelle nationale permettra de réaliser des économies importantes, d'améliorer la base de données d'Anciens Combattants Canada relativement aux soins de santé prodigués dans tout le pays et de faire en sorte que les anciens combattants reçoivent partout les mêmes niveaux de service; et

- une mise en oeuvre par étape du système à l'échelle nationale, en utilisant un seul fournisseur, serait la plus avantageuse.

L'évaluation concernant l'allocation d'ancien combattant/allocation de guerre pour les civils (AAC/AGC) a porté sur les résultats obtenus par suite des deux changements apportés au système de distribution en 1986 et en 1987. Dans l'initiative concernant la politique de service, on a transféré la responsabilité opérationnelle des bureaux de district aux bureaux régionaux en établissant un système de présentation et de renouvellement des demandes par la poste et un service de lignes téléphoniques interurbaines sans frais. Le client est dorénavant responsable de déclarer son revenu. Le projet d'harmonisation a permis d'établir un lien entre les AAC/AGC et les prestations de sécurité de la vieillesse et du supplément de revenu garanti de Santé et Bien-être social Canada grâce à une redéfinition du revenu, aux renouvellements automatiques, à une rationalisation des changements de taux de l'allocation et grâce également à l'établissement d'interfaces de données avec les autres ministères. L'étude d'évaluation a permis de conclure :

- que la majorité des clients estime qu'ils bénéficient maintenant de services accessibles, rapides, courtois et généralement satisfaisants;

- que les ressources en personnel consacrées à la distribution des programmes ont diminué;

- que la capacité de déceler les trop-payés s'est accrue; et

- qu'une diminution des dépenses du programme et du volume des clients s'est produite par suite d'une identification rigoureuse des clients non admissibles.

Section II
Analyse par activité

A. Soins de santé

1. Objectif

Planifier et établir une politique et des normes et fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services sociaux et de santé, portant sur des conseils et des renseignements, l'admissibilité, l'évaluation des besoins, la mise en contact, les décisions administratives ainsi que l'administration et la distribution des prestations.

2. Description

Dispenser aux anciens combattants admissibles des soins hospitaliers, médicaux et en hébergement, des traitements médicaux et dentaires en consultation externe, des évaluations des soins de santé, de l'orientation en matière de bien-être social, des prothèses et la formation connexe, des allocations et des prestations supplémentaires.

Certains anciens combattants ont besoin de soins en établissement, et le Ministère peut répondre à leurs besoins de diverses façons. Ils peuvent être admis dans des établissements qui sont la propriété et la responsabilité du Ministère ou dans des établissements d'un gouvernement provincial ou d'un organisme privé avec lequel un accord a été conclu en matière de soins de longue durée dispensés à des anciens combattants (lits des établissements contractants). De plus, les anciens combattants peuvent recevoir des soins en établissement pour adultes (lits de type I) et des soins intermédiaires en maison de repos (lits de type II) dans des établissements de la collectivité en vertu des avantages offerts par le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et ils peuvent recevoir des soins prolongés, des soins actifs ou des soins impératifs (lits de types III, IV et V) dans des hôpitaux de leur choix au sein de la collectivité.

Le Ministère administre quatre établissements ministériels, c'est-à-dire l'hôpital Sainte-Anne, le Foyer Senneville, le Foyer Rideau pour anciens combattants et le Foyer de Saskatoon pour anciens combattants, qui offrent actuellement aux anciens combattants un total de 1 111 lits pour malades ayant besoin de soins de longue durée (voir la page 2-30).

Le Ministère verse des fonds aux provinces quant aux lits des établissements contractants conformément aux accords de cession des hôpitaux conclus avec les provinces, afin d'aider celles-ci à intégrer les établissements cédés dans le système communautaire de distribution des soins de santé. En vertu de ces accords, le Ministère s'est réservé un accès prioritaire à 3 147 lits pour malades ayant besoin de soins de longue durée. Pour le moment, 2 995 de ces lits continuent d'être utilisables. Les autres lits ne sont pas utilisés surtout à cause de la désuétude d'un certain nombre des établissements dans lesquels sont logés ces lits (voir la page 2-31).

Grâce aux services assurés par le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les anciens combattants ont la possibilité de continuer à vivre dans leur foyer. Les clients peuvent bénéficier de soins à domicile, de travaux d'adaptation du foyer, de soins ambulatoires et de services de transport. Ils peuvent également bénéficier de services de consultation, de soins infirmiers et médicaux.

Quant aux services complémentaires de santé, les paiements pour les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, ce qui comprend les services des professionnels de la santé, les médicaments d'ordonnance, les prothèses et d'autres services de santé communautaires, sont fournis suivant les besoins.

D'autres programmes spécialisés, notamment les allocations, aident à payer les coûts liés aux traitements ou aux soins reçus du Ministère.

3. Sommaire des ressources

En 1989-1990, les soins de santé représenteront environ 26 p. 100 des dépenses du Programme du ministère des Anciens combattants et 63 p. 100 de ses années-personnes. Les prestations aux clients représentent environ 88 p. 100 des dépenses des soins de santé tandis que le fonctionnement des quatre établissements ministériels absorbe 57 p. 100 des années-personnes réservées aux soins de santé.

Tableau 6 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990		Prévu 1988-1989		Réel 1987-1988	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Établissements ministériels	62 000	1 300	59 000	1 300	70 500	1 310
Paiement de prestations						
Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants	15 254		31 296		31 643	
Hôpital au choix de l'ancien combattant et établissements contractants	98 951		92 651		84 636	
Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires et prothèses	108 996		85 411		69 143	
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	94 875		56 700		31 288	
Divers	3 076		2 908		2 729	
Frais de déplacement des anciens combattants	11 032		9 108		338	
Distribution du Programme des soins de santé	54 134(2)	967	46 182	1 022(1)	37 702	992
	448 318	2 267	383 256	2 322	334 979	2 302

Voir la page 2-9 pour obtenir des explications sur les autres changements majeurs entre la colonne Prévu 1988-1989 et celle intitulée Budget des dépenses 1989-1990. Deux facteurs créent des différences dans les chiffres de la prestation du programme, soit (1) 25 années-personnes pour la mise en oeuvre de l'expansion du PAAC et des prestations de traitement aux anciens combattants ayant servi au Canada (ACSC) qui avaient été autorisées pour 1988-1989, mais qui ne figuraient pas dans le budget des dépenses principal pour 1989-1990 (25 des 27 années-personnes nécessaires pour le projet des ACSC y ont été affectées de l'activité des soins de santé) et (2) un grand nombre de conventions collectives n'ont pas été réglées en 1988-1989 et la réserve correspondante figure dans le budget des dépenses pour 1989-1990 et non dans les prévisions pour 1988-1989.

Tableau 7 : Rendement financier en 1987-1988

(en milliers de dollars)	1987-1988		
	Réel	Budget principal	Différence
Établissements ministériels	70 500	55 000	**15 500**(1)
Paiements de prestations			
Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants	31 643	43 400	**(11 757)**
Hôpital au choix de l'ancien combattant et établissements contractants	84 636	86 747	**(2 111)**
Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires et prothèses	69 143	60 655	**8 488**
Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)	31 288	34 754	**(3 466)**
Divers	2 729	2 796	**(7)**
Frais de déplacement des anciens combattants	7 338	6 502	**836**
Distribution du Programme des soins de santé	37 702	51 303	**(13 661)**
	334 979	341 157	**(6 178)**

Voir la page 2-15 pour obtenir des explications sur les changements majeurs. En outre, (1) comprend un versement rétroactif unique de 13,9 millions de dollars au groupe des services hospitaliers en vertu du régime de l'équité salariale.

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Le premier module d'un système de mesure de la performance a été mis en place. Le système répondra aux besoins d'information du Secteur des programmes et du Secteur des opérations, et tiendra compte de la mesure des délais d'exécution en matière de rendement liés au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Le système est relié à d'autres systèmes informatiques du Portefeuille. On a établi des critères d'évaluation et d'acceptation en fonction des besoins de la direction et des exigences des organismes centraux. Une vérification subséquente à la mise en oeuvre est actuellement en cours et elle sera terminée en 1988-1989.

Le Ministère a commencé à élaborer des modèles de prévision des programmes de santé, afin de faciliter la planification. En se fondant sur des modèles de prévision disponibles pour les populations des anciens combattants et de leurs veuves, pour les bénéficiaires d'une allocation d'ancien combattant et d'une allocation de guerre pour les civils et pour les bénéficiaires d'une pension d'invalidité, on a élaboré des modèles pour des programmes tels que le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et les programmes de soins en établissement. La mise en oeuvre complète de ces modèles dépend du système intégré de gestion amélioré du Programme des soins de santé qui devrait être achevé en 1989-1990. Dès que les modèles du PAAC et des programmes de soins en établissement seront terminés, on prévoit élaborer un modèle de prévision pour les autres services de santé achetés.

On a entrepris un projet qui vise à élaborer un système de mesure de la qualité des soins reçus par les anciens combattants dans les établissements contractants. Ces travaux comprendront également la validation de normes et de critères en matière de soins infirmiers en gériatrie et le recours à des méthodes qui permettront d'évaluer la qualité des soins de longue durée dispensés dans les établissements de soins. Lorsque ce système sera mis en place en 1989-1990, il aidera le Ministère à déterminer si les anciens combattants reçoivent ou non des soins d'une qualité conforme aux normes du Ministère et si le Ministère obtient ou non une juste valeur pour les dollars versés aux établissements sous forme de paiements quotidiens.

Établissements du Ministère : En août 1988, le Ministère a administré les établissements suivants qui disposent du nombre de lits suivants : l'hôpital Sainte-Anne, Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec) (797 lits), et le Foyer Senneville, Senneville (Québec) (104 lits) qui regroupent 1 140 années-personnes pour les deux établissements; le Foyer Rideau pour anciens combattants (140 lits) qui compte 111 années-personnes et le Foyer de Saskatoon pour anciens combattants (70 lits) qui dispose de 59 années-personnes. Les coûts de fonctionnement totaux de tous les établissements étaient de 70 millions de dollars en 1987-1988.

En 1988, une entente de principe a été conclue avec la province de l'Ontario, le ministère de la Défense nationale et l'hôpital Perley, à Ottawa, en vue de négocier la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants et la construction subséquente d'un nouveau centre gériatrique de 450 lits sur l'emplacement actuel du Foyer Rideau, dont 250 lits du nouvel établissement seront réservés aux anciens combattants. La cession du Foyer Rideau pour anciens combattants comprend également la cession de 50 lits pour malades ayant besoin de soins prolongés situés au Centre médical de la Défense nationale et la cession de la clinique dentaire du bureau de district d'Ottawa.

Établissements contractants et régime du libre choix de l'hôpital : En 1987-1988, les anciens combattants ont utilisé plus d'un million de jours-hospitalisation dans les établissements contractants ainsi que dans le cadre du programme de libre choix de l'hôpital. Au 31 mars 1988, on estimait à 3 000 le nombre d'anciens combattants qui recevaient des soins en établissement dans des lits d'établissements indépendants. Les coûts relatifs aux soins en établissement sont indiqués au tableau 6. Le tableau 8 montre les contributions versées à des établissements particuliers à la suite de la cession d'hôpitaux aux gouvernements provinciaux.

Tableau 8 : Contributions versées aux provinces dans le cadre d'accords de cession d'hôpitaux (en milliers de dollars - en dollars de l'année courante)

Province	Établissement	Prochaines années	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu 1988-1989	Réel 1987-1988	Années précédentes	Total
Nouvelle-Écosse	Hôpital Camp Hill	-	-	-	6 954	29 806	36 760
Québec	Hôpital Queen Mary	-	-	1 219	1 784	11 570	14 573
	Maison Paul-Triquet	-	-	-	1 502	3 507	5 009
Ontario	Hôpital Parkwood (aile Western Counties)	-	-	11 433	7 556	-	18 989
	Centre hospitalier Sunnybrook (aile G)	2 635	12 029	6 292	-	-	20 956
	Sunnybrook (aile des services cliniques)			1 140			1 140
Manitoba	Hôpital Deer Lodge	-	-	6 759	12 847	17 894	37 500
Saskatchewan	Centre de réadaptation Wascana	-	-	*4 453	1 000	-	5 453
Colombie-Britannique	Hôpital Royal Jubilee	-	3 225	-	-	500	3 725
		2 635	15 254	31 296	31 643	63 277	144 105

* Seront dépensés après le succès des négociations.

On continue d'améliorer les établissements situés d'un bout à l'autre du Canada dans lesquels les anciens combattants ont un accès prioritaire aux lits pour malades ayant besoin de soins prolongés.

Le nouvel hôpital Camp Hill, à Halifax (Nouvelle-Écosse), a été achevé, et la cérémonie d'ouverture officielle a eu lieu le 23 octobre 1987. L'établissement, qui a été construit au coût de 36,7 millions de dollars et qui loge 200 lits, assure en priorité aux anciens combattants 175 lits de type II (soins infirmiers) et de type III (soins prolongés). Un nouvel établissement, la Maison Paul-Triquet, a ouvert ses portes en novembre 1987. Cet établissement (anciennement le Centre Saint-Jean Bosco) renferme 64 lits pour malades ayant besoin de soins de type II, dont 16 sont réservés aux soins psychogériatriques des malades atteints de la maladie d'Alzheimer et d'autres affections invalidantes semblables. En juillet 1987, on a signé une entente en vue de la construction de la nouvelle aile Western Counties, à l'hôpital Parkwood, à London (Ontario), où 170 lits pour malades ayant besoin de soins de type II seront réservés en priorité aux anciens combattants. La construction de l'aile doit être achevée en février 1989. Le nouveau centre George Derby, à Vancouver (C.-B.), a été achevé à la fin de 1987 et il assure aux anciens combattants 300 lits pour malades ayant besoin de soins de type II.

Le ministère des Anciens combattants participera au remplacement de l'aile G au centre hospitalier Sunnybrook, à Toronto (Ontario). Le nouveau centre gériatrique, dont la construction devrait être terminée en avril 1990, logera 170 lits réservés en priorité aux anciens combattants.

De plus, toujours à l'hôpital Sunnybrook, le Ministère contribuera 1,14 million de dollars en vue de la construction d'une aile de services cliniques à laquelle auront accès les anciens combattants hospitalisés et ceux qui vivent au sein de la collectivité. En octobre 1988, le Ministère et le gouvernement de la Saskatchewan ont signé un protocole d'entente en vue de remplacer l'aile de 54 lits réservés aux anciens combattants au Centre de réadaptation Wascana, à Regina (Saskatchewan).

Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les médicaments et les prothèses) : Les anciens combattants admissibles et les autres personnes admissibles ont droit à des soins médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les médicaments et les prothèses) en vertu du Règlement sur le traitement des anciens combattants. Les bénéficiaires d'une pension d'invalidité peuvent être soignés aux frais du Ministère relativement à des invalidités liées à des affections qui leur donnent droit à une pension. De plus, les personnes jugées admissibles (à des prestations de soins non comprises dans un régime provincial d'assurance-maladie) comprennent les anciens combattants qui touchent l'allocation d'ancien combattant et certains civils qui touchent l'allocation de guerre pour les civils, ou qui recevraient une allocation si ce n'était du fait que l'ancien combattant ou le civil ou son conjoint touche des prestations prévues par la Loi sur la sécurité de la vieillesse ou par des mesures législatives semblables liées à l'âge accordées par un autre pays.

Les dépenses varient selon les biens et services de soins de santé que chaque province offre à titre de services assurés dans le cadre du régime provincial d'assurance-maladie. Le tableau 9 illustre les paiements choisis des deux dernières années.

Tableau 9 : Dépenses de traitement choisies

	1987-1988		1986-1987	
	Nombre	$	Nombre	$
Ordonnances	1 421 000	26 187 071	1 404 615	25 508 017
Prothèses visuelles	31 800	2 601 958	32 930	2 160 703
Prothèses auditives	14 450	2 964 471	6 590	2 032 267
Libre choix du dentiste	33 680	12 649 679	41 049	11 126 000

Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) : Le PAAC, qui offre aux anciens combattants admissibles des soins de longue durée au sein de la collectivité, a débuté en 1981. Ce programme a connu une expansion progressive au fur et à mesure que de nouveaux groupes devenaient admissibles aux avantages du PAAC. Le 1er janvier 1988, les anciens combattants à faible revenu, c'est-à-dire les anciens combattants qui toucheraient l'allocation d'ancien combattant si ce n'était du fait qu'eux-mêmes ou leurs conjoints reçoivent la pension de sécurité de la vieillesse ou une prestation semblable liée à l'âge accordée en vertu de mesures législatives d'un autre pays, sont devenus admissibles aux avantages du PAAC.

En 1988, le Conseil des ministres a accepté que le nouveau groupe des anciens combattants ayant servi au Canada, c'est-à-dire les anciens combattants à faible revenu, âgés de plus de 65 ans et ayant servi pendant au moins 365 jours au Canada ou à Terre-Neuve pendant la Première Guerre mondiale ou la Seconde Guerre mondiale, soient dorénavant admissibles aux avantages du PAAC. Ce changement entrera en vigueur le 1er avril 1989. En 1989-1990, la charge de travail du PAAC sera d'environ 58 300 clients, et ses dépenses se situeront approximativement à 94 875 000 $.

Afin d'absorber la charge de travail croissante, le Ministère a entrepris des travaux en vue de rationaliser la prestation des avantages du PAAC, notamment de simplifier la prise de décisions et de diminuer le nombre de contacts dans les cas à faible risque. On poursuit les efforts dans d'autres domaines, par exemple, en améliorant les travaux d'étude des demandes, de suivi et de nature financière en ayant davantage recours à l'automatisation.

Les tableaux 10 et 11 présentent les dépenses et l'augmentation du nombre de clients du Programme pour l'autonomie des anciens combattants au cours des dernières années.

Tableau 10 : Dépenses réelles et prévues du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)

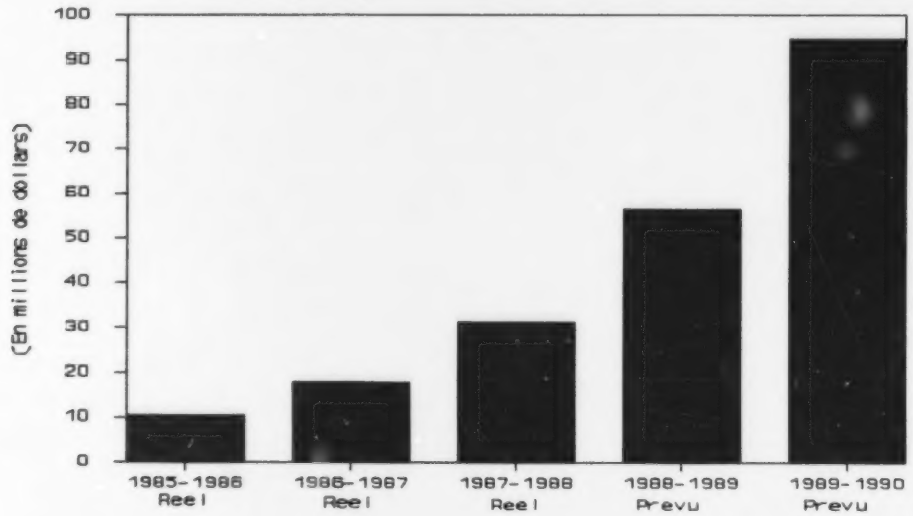
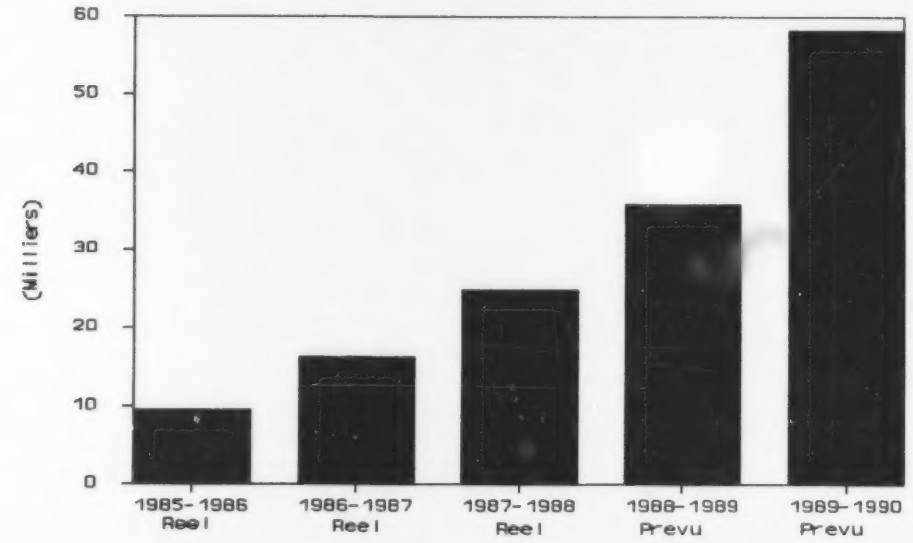


Tableau 11 : Augmentation du nombre de clients réelle et prévue du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)



B. Pensions

1. Objectif

Planifier et déterminer une politique et des normes de prestation des services et fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services relatifs aux pensions, portant notamment sur des conseils et des renseignements, l'admissibilité, les services d'aide juridique, les décisions, l'évaluation médicale, la distribution des prestations et le redressement.

2. Description

Administration et paiement des pensions et prestations d'invalidité ou de décès conformément à la Loi sur les pensions, à la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, au Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation, à l'ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État et aux lois et ordonnances connexes. Les employés du ministère des Anciens combattants préparent des dossiers que la Commission canadienne des pensions étudie et à partir desquels elle rend une décision. De plus, le Ministère a le mandat d'accorder des prestations aux personnes à charge, de communiquer avec les pensionnés au sujet de questions liées aux pensions, d'émettre des chèques et de fournir des avis médicaux professionnels.

3. Sommaire des resssources

En 1989-1990 les pensions compteront pour environ 53 p. 100 des dépenses du Programme du ministère des Anciens combattants et 10 p. 100 de ses années-personnes. Environ 98 p. 100 des dépenses totales indiquées au tableau 12 sont pour les paiements de transferts faits aux pensionnés et aux anciens prisonniers de guerre.

Tableau 12 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990		Prévu 1988-1989		Réel 1987-1988	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Subventions et contributions						
Paiements des prestations pour les pensions d'invalidité/ de survivant	879 825		837 102		796 575	
Subventions d'inhumation	2 570		2 623		2 049	
Distribution du programme des pensions	18 733	373	18 175	381	15 765	382
	901 128	373	857 900	381	814 389	382

Voir la page 2-11 pour l'explication des différences importantes entre les prévisions de 1988-1989 et le Budget de 1989-1990.

Tableau 13 : Rendement financier en 1987-1988

(en milliers de dollars)	1987-1988		
	Réel	Budget principal	Différence
Subventions et contributions			
Paiements des prestations pour les pensions d'invalidité/ de survivant	796 637	803 887	(7 250)
Subventions d'inhumation	2 049	1 728	321
Distribution du Programme des pensions	15 703	18 078	(2 375)
	814 389	823 693	(9 304)

Voir la page 2-15 pour l'explication des différences importantes.

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Bénéficiaires : En 1989-1990, 143 800 bénéficiaires recevront des pensions d'invalidité, de survivant ou des indemnités d'ancien prisonnier de guerre en vertu des dispositions de la Loi sur les pensions. Bien que le nombre total des bénéficiaires de pension soit demeuré constant depuis 1985-1986 et qu'il continuera de le demeurer en 1989-1990, il y aura toutefois des changements au niveau des types de prestations et des types de service pour lesquels des bénéfices sont accordés.

Types de prestations : Les pensions et les allocations sont accordées à l'égard de décès ou d'invalidités liés au service militaire ou à tout autre service admissible. Le nombre des pensionnés pour invalidité a diminué d'environ 5 p. 100 entre 1985-1986 et 1989-1990.

Les prestations de survivant sont accordées au conjoint et aux enfants admissibles par suite du décès d'un pensionné pour invalidité. Le nombre des bénéficiaires survivants a augmenté de 10 p. 100 entre 1985-1986 et 1989-1990.

Les anciens prisonniers de guerre touchent des indemnités à l'égard du temps pendant lequel ils ont été en captivité. Le nombre d'anciens prisonniers de guerre qui recevaient des indemnités au cours de la même période a diminué d'environ 3 p. 100. Les diminutions du nombre de bénéficiaires de pensions d'invalidité et d'indemnités d'ancien prisonnier de guerre peuvent être attribuées surtout au vieillissement de ces groupes. L'augmentation du nombre des prestations versées aux survivants est due à la moyenne d'âge moins élevée et à une espérance de vie plus longue des conjoints (les conjoints étant surtout des femmes). Le tableau 14 montre le nombre prévu et le nombre antérieur des bénéficiaires par type de bénéficiaires.

Les pensionnés peuvent recevoir des allocations spéciales pour soins, pour vêtements ou pour incapacité exceptionnelle. Au cours de 1987-1988, 11 704 pensionnés ont reçu de telles prestations.

Ils peuvent également être admissibles à une rente en raison du service et à d'autres gratifications décernées en vertu de l'Ordonnance relative aux rentes et gratifications attachées aux décorations pour bravoure. En 1987-1988, 1 348 bénéficiaires ont touché ces prestations. L'Ordonnance est en cours de révision.

Tableau 14 : Bénéficiaires par type

Année	Pensionnés pour invalidité	Survivants	Anciens prisonniers de guerre recevant une indemnité seulement*	Total
1989-1990**	94 200	46 800	2 800	143 800
1988-1989**	95 800	45 200	2 900	143 900
1987-1988	96 500	44 600	2 700	143 800
1986-1987	97 400	43 700	3 000	144 100
1985-1986	98 000	42 800	3 000	143 800

* Ne comprend pas les anciens prisonniers de guerre qui reçoivent également des pensions d'invalidité étant donné qu'ils sont inclus dans la catégorie Pensionnés pour invalidité.

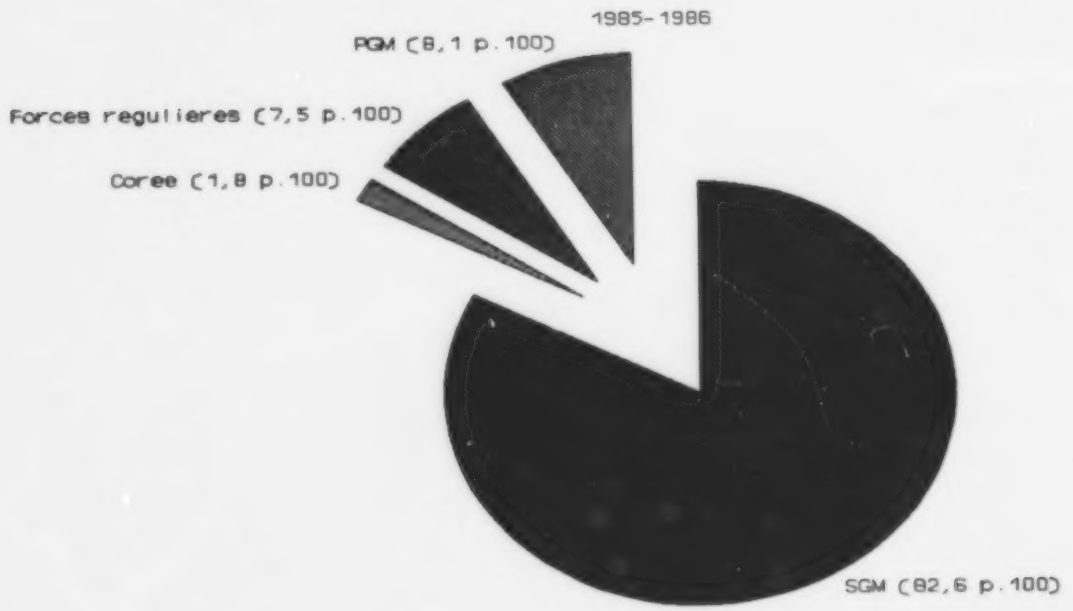
** Prévu

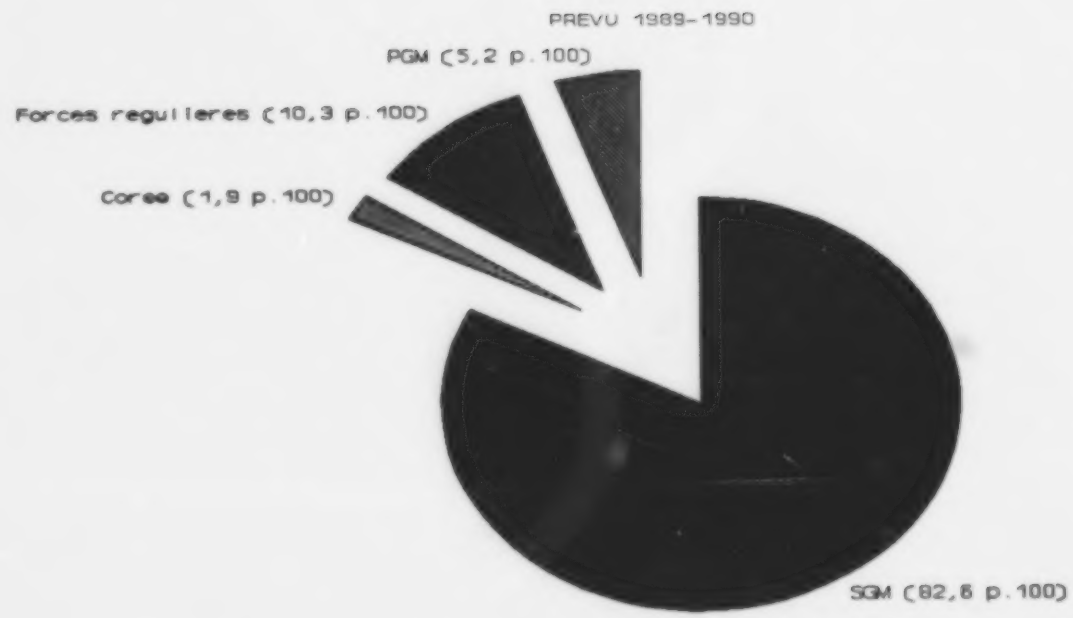
Types de service : Il y aura également des changements au chapitre de la répartition des bénéficiaires de pension selon les types de service à l'égard desquels les prestations ont été accordées. Les pensions d'invalidité, les pensions de survivant et les indemnités d'ancien prisonnier de guerre sont classées selon le type de service auquel l'affection ou le décès est imputable : service lors de la Première Guerre mondiale (PGM), de la Seconde Guerre mondiale (SGM), les opérations des Nations Unies en Corée de 1950 à 1953 et dans les forces régulières.

À l'heure actuelle, la majorité des bénéficiaires de pension (83 p. 100) reçoivent des prestations à l'égard du service lors de la Seconde Guerre mondiale. Cela n'a pas changé depuis 1985-1986 et la tendance devrait se maintenir en 1989-1990. Des changements se sont produits dans la répartition des types de service des bénéficiaires pour ce qui est des anciens combattants qui ont servi lors de la Première Guerre mondiale et dans les forces régulières. Entre 1985-1986 et 1989-1990, on verra une diminution de près de 35 p. 100 des bénéficiaires qui ont servi lors de la Première Guerre mondiale. Leur pourcentage du total des bénéficiaires passera de 8,0 p. 100 à environ 5 p. 100. La proportion de bénéficiaires qui ont servi dans les forces régulières augmente. En 1985-1986, ils représentaient environ 7,5 p. 100 de tous les bénéficiaires. En 1989-1990, leur nombre augmentera de près de 40 p. 100 et ils représenteront 10 p. 100 de tous les bénéficiaires.

Le tableau 15 montre une répartition des bénéficiaires de pension pour 1985-1986 et 1989-1990.

Tableau 15 : Répartition des bénéficiaires de pensions par type de service





Prestations payées : Les prestations sont accordées conformément au degré d'invalidité. Le degré d'invalidité est évalué de 1 à 100 p. 100. Les taux de base sont rajustés au 1er janvier de chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation. Les pensionnés pour invalidité reçoivent également des prestations supplémentaires à l'égard de leur conjoint et de leurs enfants. En 1987-1988, on a versé des prestations supplémentaires à l'égard de plus de 76 000 conjoints et enfants. Le tableau 16 donne les taux de base des cinq dernières années pour un pensionné souffrant d'une invalidité évaluée à 100 p. 100.

Tableau 16 : Échelle des pensions pour une invalidité évaluée à 100 p. 100 (Taux mensuel au 1er janvier)

	1988	1987	1986	1985	1984
Pension de base *	1 293,75 $	1 240,41 $	1 191,56 $	1 137,27 $	1 086,22 $
Pension supplémentaire versée à l'égard du conjoint (équivalent à 25 p. 100 de la pension de base)	323,44	310,10	297,89	284,32	271,56
Pension supplémentaire versée du premier enfant (équivalent à 13 p. 100 de la pension de base)	168,19	161,25	154,90	147,85	141,21
Deuxième enfant (équivalent à 9,5 p. 100 de la pension de base)	122,90	117,84	113,20	108,04	103,19
Chaque enfant additionnel (équivalent à 7,5 p. 100 de la pension de base)	97,03	93,03	89,37	85,30	81,47

* La pension de base est le montant payé à un pensionné célibataire souffrant d'une invalidité évaluée à 100 p. 100.

Le tableau 17 donne la moyenne des prestations mensuelles en dollars courants et constants versées pour la période de cinq ans allant de 1985-1986 à 1989-1990. En dollars courants, en 1989-1990, la pension mensuelle moyenne aura augmenté de près de 20 p. 100 depuis 1985-1986. Cependant, en tenant compte de l'inflation, l'augmentation n'aura été que de 2,5 p. 100. La moyenne relative de la pension mensuelle semble demeurer relativement constante en raison de facteurs de compensation. L'augmentation du nombre des prestations versées aux survivants fait baisser la moyenne de la pension parce que les survivants ne touchent qu'une partie du taux de base. Le taux augmente d'autre part en raison de l'augmentation du nombre des pensionnés pour invalidité qui reçoivent des prestations à l'égard de nouvelles affections ou d'aggravations de leur invalidité. Le tableau 18 donne le total des paiements annuels de pension pour les mêmes périodes.

Tableau 17 : Moyenne de la pension mensuelle

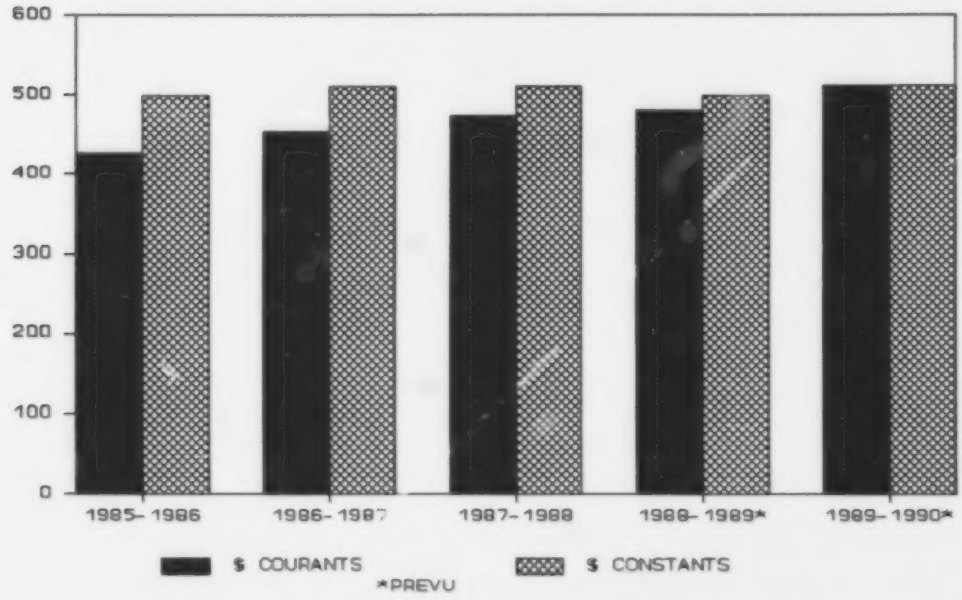
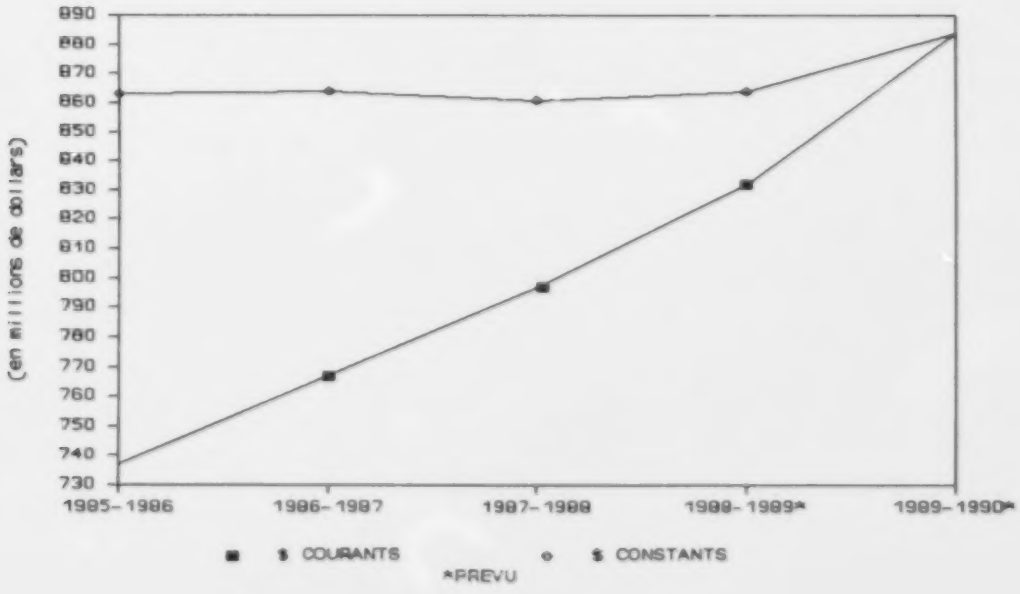


Tableau 18 : Total des paiements annuels de pension



Service aux pensionnés : Le tableau 19 présente des données concernant les services aux pensionnés pour la période de 1985-1986 à 1989-1990 et une courte explication suit.

Exposés de cas et précis médicaux : Les exposés de cas et les précis médicaux sont préparés à l'égard des anciens combattants et autres requérants, pour de nouveaux requérants et des pensionnés dont les affections avaient changé ou qui souffrent de nouvelles affections. La charge de travail a augmenté de 25 p. 100 depuis 1986-1987. On s'attend à ce que cette tendance se poursuive en 1989-1990.

Avis médicaux : Les conseillers médicaux à l'Administration centrale, spécialistes de la médecine en matière de pension, rédigent des avis d'expert pour aider la Commission dans le jugement des demandes. On s'attend à ce que le nombre des avis médicaux augmente au cours de la présente année et de la suivante.

Examens médicaux : Les examens médicaux servent à déterminer le degré d'invalidité conformément à une Table des invalidités. La Table a été mise à jour pour faciliter l'évaluation appropriée et tenir compte des progrès de la technologie médicale. On réalise des révisions médicales pour déterminer s'il y a lieu de modifier l'évaluation de l'invalidité d'un pensionné ou s'il y a lieu d'accorder des allocations spéciales comme l'allocation pour soins, l'allocation pour vêtements ou l'allocation d'incapacité exceptionnelle.

Demandes de prestations supplémentaires : Le nombre des demandes de prestations supplémentaires a augmenté d'environ 69 p. 100 depuis 1985-1986 et on s'attend à une diminution au cours des deux prochaines années.

Promulgations et correspondance : Les décisions concernant les pensions sont promulguées aux clients, aux représentants du client et aux bureaux de district.

Activité de paiement : On émet plus de 1,6 million de chèques à des pensionnés par année et on effectue plus de 125 000 opérations de paiement à l'égard des comptes des clients. Ces opérations portent sur de simples activités comme un changement d'adresse ou de nom de conjoint à des opérations plus complexes comme le calcul de paiements rétroactifs ou l'augmentation des prestations. On apporte présentement des changements au système de paiement qui permettront l'introduction directe et la vérification des données.

Tableau 19 : Services aux pensionnés

	1989-1990 Prévu	1988-1989 Prévu	1987-1988 Réel	1986-1987 Réel	1985-1986 Réel
Exposés de cas et précis médicaux	22 000	19 000	19 137	15 540	20 000
Avis médicaux	13 000	12 650	11 684	12 234	12 000
Examens médicaux	16 000	14 500	13 794	14 013	18 137
Demandes supplémentaires	46 000	45 000	54 011	46 000	32 000
Promulgations	40 000	38 300	41 181	46 074	39 000
Correspondance	5 000	4 900	4 031	5 159	5 185
Chèques livrés	1 668 000	1 667 000	1 666 346	1 653 000	1 665 000
Opérations relatives aux paiements	125 000	125 000	127 704	112 000	82 400

Analyse du volume de travail relatif aux pensions : Le Ministère procède actuellement à une évaluation du volume de travail relatif aux pensions en regard de l'augmentation constante du volume des demandes. L'évaluation permettra de déterminer d'autres façons de composer avec le problème à certaines étapes du processus.

C. Soutien financier

1. Objectif

Planifier et établir une politique et des normes et fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services de soutien financier portant sur des conseils et des renseignements, l'admissibilité, les décisions administratives, l'administration et la distribution des prestations, les conseils juridiques et le redressement.

2. Description

Administration des questions relatives au soutien financier et aux autres programmes spéciaux pour les anciens combattants, les personnes à leur charge et certaines autres personnes désignées. Ces prestations comprennent les allocations aux anciens combattants, les allocations de guerre aux civils et une aide financière supplémentaire fondée sur le besoin; l'aide à l'éducation pour les anciens combattants et les orphelins pensionnés d'anciens combattants; des services spécialisés de bien-être pour les anciens combattants aveugles, sourds ou paraplégiques; des mesures spéciales d'aide au logement pour les anciens combattants. Exploitation de deux ateliers en milieu protégé pour la production de coquelicots et de couronnes commémoratives vendus à l'occasion de la campagne annuelle du coquelicot de la Légion royale canadienne et de divers autres événements commémoratifs.

Le paiement des prestations en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants constitue la principale activité de soutien financier et fait en sorte que les personnes admissibles ont un niveau de revenu garanti. Le programme commémoratif offre une aide dans les domaines suivants : funérailles et inhumation, études et formation, aide financière d'urgence, administration de fonds en fiducie, successions des anciens combattants, assurance des anciens combattants, entretien des tombes et des monuments érigés à la mémoire des Canadiens morts à la guerre et il est la source de financement principale de diverses associations et organisations qui aident les anciens combattants et les personnes à leur charge.

3. Sommaire des ressources

En 1989-1990, l'activité du soutien financier comptera pour environ 18,5 p. 100 des dépenses du Programme du Ministère des Anciens combattants et 10 p. 100 de ses années-personnes. Le tableau 20 montre qu'environ 93 p. 100 des dépenses totales portent sur les paiements de transfert sous la forme de subventions, surtout les allocations aux anciens combattants.

Tableau 20 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990		Prévu 1988-1989		Réel 1987-1988	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Paiements des prestations						
Prestations financières de l'allocation d'anciens combattants	280 000		325 278		365 618	
Autres subventions	11 572		13 611		10 945	
Aide pour l'inhumation	5 010		5 263		4 009	
Distribution du programme des prestations financières	17 063	363	16 360	368	28 174	369
	313 645	363	360 512	368	408 746	369

Voir la page 2-10 pour l'explication des différences importantes entre les prévisions de 1988-1989 et le Budget de 1989-1990.

Tableau 21 : Rendement financier 1987-1988

(en milliers de dollars)	1987-1988		
	Réel	Budget principal	Différence
Paiements des prestations			
Prestations financières de l'allocation d'anciens combattants	365 618	406 415	(40 797)
Autres subventions	10 945	10 681	264
Aide pour l'inhumation	4 009	3 403	606
Distribution du programme des prestations financières	28 174	16 640	11 534
	408 746	437 139	(28 393)

Voir la page 2-15 pour l'explication des différences importantes.

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Pour l'activité du soutien financier, les besoins de ressources et les données sur le rendement sont traités en considérant deux domaines principaux : le paiement des prestations de soutien financier et les coûts de fonctionnement liés à la charge de travail.

Paiement des prestations : La plus grande partie des dépenses dans le cadre de cette activité est effectuée pour les allocations aux anciens combattants (AAC). Les paiements réels et prévus pour la période d'avril 1986 à avril 1988 sont indiqués au tableau 22.

Tableau 22 : Bénéficiaires d'AAC et dépenses prévues et réelles

(en milliers de dollars)	1989-1990 Prévu	1988-1989 Prévu	1987-1988 Réel	1986-1987 Réel	1985-1986 Réel
Bénéficiaires	58 140	62 843	72 658	82 400	83 826
En milliers de dollars	280 000	325 278	365 618	425 402	453 906

Pour être admissible à l'AAC, un ancien combattant doit répondre aux critères d'admissibilité en raison de ses états de service, être inapte à travailler à cause de son âge ou d'une incapacité et avoir un revenu qui ne permet pas de subvenir à ses besoins selon un examen de son revenu. Le processus d'examen du revenu détermine l'admissibilité financière initiale et courante de tous les anciens combattants, veuves et orphelins. Le tableau 23 donne les taux mensuels pour la période allant de 1985 à 1989.

Tableau 23 : Taux mensuels de l'AAC* (en avril)

(en dollars)	1989 (Jan)	1988	1987	1986	1985
Marié	1173,24	1136,48	1089,99	1046,42	1003,60
Seul	772,72	748,51	717,89	689,19	660,99
Orphelin	414,08	401,11	384,71	369,34	354,23
Enfant additionnel	138,19	133,86	128,39	123,25	118,20

* Les taux sont rajustés trimestriellement selon l'augmentation de l'indice des prix à la consommation.

Depuis 1987-1988, les taux d'allocation ont été établis de deux façons. D'abord, chaque printemps, des formules de renouvellement sont envoyées à certains clients du ministère des Anciens combattants en vue d'obtenir des renseignements sur leur revenu. Les taux d'allocation pour les autres anciens combattants sont calculés en tenant compte des renseignements transmis par Santé et Bien-être social Canada.

La valeur des paiements erronés (trop-payés et paiements insuffisants) des allocations est inférieure à la moyenne des années précédentes, grâce au partage des données informatisées sur le revenu des clients. Les données transférées au Programme des allocations proviennent du Programme du supplément de revenu garanti de Santé et Bien-être social ainsi que des dossiers d'impôt sur le revenu de Revenu Canada-Impôt. Le prototype de comparaison des déclarations de revenu d'Anciens Combattants Canada et de Revenu Canada réalisé en 1987-1988 a permis de corriger des erreurs de paiement à l'égard d'environ 700 comptes et la moitié de ces erreurs ont permis de verser des prestations plus élevées à des clients qui avaient reçu des paiements insuffisants. En 1988-1989, on a décidé de pratiquer une interface annuelle avec Revenu Canada-Impôt.

Au cours de 1987-1988, le Ministre a donné à des consultants indépendants le mandat de procéder à un examen des plans à long terme relatifs au Programme des allocations. Cet examen répondait aux préoccupations du Vérificateur général qui estimait que l'on n'avait pas élaboré de plans à long terme. Les organisations d'anciens combattants ont exprimé l'avis qu'il y avait lieu de faire une étude des frais administratifs du Programme des allocations du fait que de plus en plus de clients d'AAC tirent leur revenu des prestations de la sécurité de la vieillesse.

Charge de travail : Un système informatisé a été mis en place en 1986-1987 afin d'obtenir des statistiques sur la charge de travail du programme des allocations aux anciens combattants. En 1987-1988, on a fusionné les données sur le rendement et sur l'emploi du temps des employés pour déterminer les coûts d'exécution du programme au chapitre des ressources humaines. Le système sera perfectionné et deviendra entièrement fonctionnel en 1989-1990.

Le tableau 24 donne les principaux volumes de la charge de travail. Les fonctions opérationnelles principales comprennent le traitement des nouvelles demandes, la mise à jour des comptes (comme les changements au chapitre de la situation familiale ou financière, les changements d'adresse, etc.), et les renouvellements annuels. Cela nécessitera le paiement de 280 millions de dollars en prestations en 1989-1990 à environ 58 140 bénéficiaires.

Tableau 24 : Volumes de la charge de travail

Volume	1989-1990 Prévu	1988-1989 Prévu	19[illegible]-1988 [illegible]éel	1986-1987 Réel	1985-1986 Réel
Demandes	23 450	21 850	21 110	19 467	16 842
Mise à jour des comptes	47 500	52 250	50 259	91 576	89 658
Renouvellements	19 500	26 150	37 642	-	-
Charge de travail totale	90 450	100 250	109 011	109 464	106 500

Malgré la diminution du nombre de bénéficiaires de l'allocation d'ancien combattant (AAC), la charge de travail demeure relativement stable à cause d'une augmentation du nombre de clients qui deviennent admissibles aux prestations de soins de santé. L'admissibilité est déterminée en fonction de critères concernant le service et le revenu. La charge de travail augmentera lorsque les anciens combattants ayant servi au Canada deviendront admissibles aux prestations de soins de santé le 1er avril 1989.

Données générales

La charge de travail, les paiements et les coûts liés au programme des allocations aux anciens combattants diminueront au fil des ans étant donné que de plus en plus d'anciens combattants et de personnes à leur charge recevront des prestations de la sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada.

La charge de travail des programmes du Souvenir augmentera en raison de la diminution du nombre d'anciens combattants et du plus grand besoin de l'activité de perpétuation du Souvenir.

D. Gestion des contrats immobiliers

1. Objectif

Planifier et établir une politique et des normes et fournir aux clients une gestion des contrats immobiliers et des services de successions, ainsi que des fonctions de comptabilité de la caisse en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants et du Règlement qui s'y rattache.

2. Description

Fournir une gestion des contrats immobiliers et d'autres services y compris des services de consultation après le prêt, d'évaluation immobilière et d'administration des contrats de vente ayant trait aux propriétés dont les titres sont inscrits au nom du Directeur, en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.

Les services sont fournis pour cette activité aux clients anciens combattants, à leurs héritiers et à leurs représentants par l'entremise du Secteur de l'office de l'établissement agricole des anciens combattants qui se compose d'une administration centrale, de cinq divisions et de 28 bureaux situés dans tout le Canada. Depuis la cessation de l'octroi de prêt en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants en 1977, l'activité ne remplit essentiellement qu'une fonction de gestion, de contrôle, de consultation et de recouvrement. Au 31 mars 1989, il y aura environ 15 500 comptes actifs constituant un capital en circulation de 100 millions de dollars à recouvrer.

Nom des conjoints ajoutés aux contrats de vente (OÉAAC) : À la suite d'une modification apportée à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants en 1986, 3 977 anciens combattants ont pu voir le nom de leur conjoint inscrit dans le contrat de vente par suite d'une annexe ajoutée au contrat. Au décès de l'ancien combattant, le conjoint pourra acquérir le titre de la propriété sans payer les frais juridiques coûteux associés au règlement des successions. Depuis la date d'entrée en vigueur de cette modification, 10 032 anciens combattants ont fait inscrire le nom de leur conjoint dans leur contrat de vente.

3. Sommaire des ressources

Les dépenses de l'activité de gestion des contrats immobiliers représenteront moins de 1 p. 100 des dépenses totales du Programme du ministère des Anciens combattants et environ 3 p. 100 des années-personnes en 1988-1989. Les traitements et les salaires comptent pour environ 90 p. 100 des dépenses de cette activité.

Tableau 25 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990		Prévu 1988-1989		Réel 1987-1988	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Gestion des contrats immobiliers	4 913	113	4 797	113	5 120	123

Tableau 26 : Rendement financier en 1987-1988

(en milliers de dollars)	1987-1988		
	Réel	Budget principal	Différence
Gestion des contrats immobiliers	5 120	5 576	(456)

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Données générales : Le nombre de comptes impayés en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants est tombé à 18 338 au 31 mars 1988 étant donné que 2 795 anciens combattants ont remboursé leurs prêts au cours de l'année. Au cours de l'année, on a recouvré un capital de 23 400 000 $. Les intérêts ont été de 7 400 000 $.

Indicateurs d'efficacité : Les indicateurs d'efficacité clés sont les années-personnes par compte actif, les salaires par compte actif, les coûts de fonctionnement par année-personne et le coût total par compte actif.

Tableau 27 : Indicateurs d'efficacité

	Prévu 1989-1990	Prévu 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987	Réel 1985-1986
Années-personnes par compte actif	,0060	,0063	,0058	,0060	,0064
Salaire par compte actif	188,43 $	188,43 $	182,90 $	189,39 $	186,82 $
Coût de fonctionnement par année-personne	4 339,13	4 339,13	4 460,62	4 786,68	3 753,46
Coût total par compte actif*	215,65	215,65	208,85	217,91	210,90

* Ne comprend pas les régimes d'avantages sociaux des employés.

L'Office de l'établissement agricole des anciens combattants réduit graduellement ses activités. Depuis le 31 mars 1977, aucun prêt n'a été consenti. Les efforts de l'administration se concentrent principalement sur les services de gestion des propriétés et l'on voit à ce que les anciens combattants respectent les contrats de vente, de même que les dispositions de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants. Il faut également accorder une attention particulière et consacrer beaucoup d'efforts pour la consolidation des ressources de sorte à éliminer graduellement le programme.

Tableau 28 : Pourcentage des arriérés par rapport au montant total du paiement dû

31 mars 1990 (Prévu)	Montant total dû	14 720 492
	Total des arriérés	220 807
	Pourcentage des arriérés	1,5
31 mars 1989 (Prévu)	Montant total dû	16 614 551
	Total des arriérés	232 604
	Pourcentage des arriérés	1,4
31 mars 1988 (Réel)	Montant total dû	18 752 315
	Total des arriérés	234 745
	Pourcentage des arriérés	1,3
31 mars 1987 (Réel)	Montant total dû	21 169 915
	Total des arriérés	260 435
	Pourcentage des arriérés	1,2
31 mars 1986 (Réel)	Montant total dû	23 750 624
	Total des arriérés	204 973
	Pourcentage des arriérés	0,9

Il n'y a eu aucune augmentation ni diminution importante du montant des arriérés au cours des cinq dernières années.

Tableau 29 : Sommaire du solde des prêts non échus au 31 mars 1988

Taux d'intérêt	Nombre de prêts par catégorie 61	62	63	66	Total	Solde non échu
3,500	872	11 576	70	0	12 518	22 639 560,39
3,750	0	33	0	0	33	38 472,90
4,000	0	107	1	0	108	135 386,35
4,250	0	255	1	0	256	441 437,23
4,500	0	1 364	6	0	1 370	3 262 578,99
4,750	0	2 392	6	0	2 398	11 692 515,65
5,000	1 718	2 092	29	13	3 852	13 826 182,03
6,375	143	0	0	1	144	651 806,80
6,750	360	0	0	0	360	1 810 505,63
7,000	521	5 663	28	12	6 224	31 516 106,05
7,500	100	688	0	0	788	3 343 554,53
7,750	72	712	1	2	787	2 973 860,48
8,000	135	933	6	1	1 075	3 758 686,57
8,250	44	532	3	3	582	2 265 628,55
8,500	172	1 542	6	6	1 726	7 016 079,51
8,750	54	633	2	2	691	2 201 878,18
9,000	51	277	6	4	338	1 078 818,63
9,250	175	700	9	30	914	2 952 860,47
9,500	0	2	0	19	21	136 829,43
9,750	62	560	7	5	634	1 463 468,97
10,000	70	220	1	14	305	978 212,06
10,750	0	0	0	10	10	95 264,20
12,750	0	0	0	9	9	70 503,58
13,500	0	0	0	1	1	9 570,44
14,000	0	0	0	2	2	22 466,72
15,750	0	0	0	1	1	10 867,65
6,500 Décret du conseil	0	0	0	1	1	9 150,32
Total	4 549	30 281	182	136	35 148*	114 402 252,31

* La plupart des comptes comportent plus qu'un seul prêt.

Légende : Entreprise
61 Exploitation agricole à temp plein
62 Exploitation agricole à temp partiel
63 Pêche commerciale
66 Achat par un civil

E. Administration du Ministère

1. Objectif

Fournir au Programme des Anciens combattants une orientation de régie et des services qui maintienne son fonctionnement efficace et efficient. Cela comprend la planification, l'élaboration de la politique et de normes ainsi que la direction fonctionnelle dans les domaines des finances, du personnel, des services de gestion, de la planification intégrée, des communications, de la vérification, de l'évaluation de programme, des services de sécurité, de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

2. Description

Faire fonctionner les bureaux du ministre, du Sous-ministre, et de deux Sous-ministres adjoints, et gérer les fonctions de soutien des finances, du personnel, des services de gestion, services organisationnels, (la planification de la politique du Portefeuille, des mesures législatives et des règlements, de l'évaluation de programme, du Secrétariat de direction), des communications, de la vérification, des services de sécurité et de la coordination de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

3. Sommaire des ressources

Les dépenses de l'activité de l'Administration du Ministère représenteront environ 2 p. 100 des dépenses totales de l'ensemble du Portefeuille et 12 p. 100 de ses années-personnes en 1989-1990. Environ 67 p. 100 de ces dépenses concerneront les traitements et les salaires, 20 p. 100 les services professionnels et spéciaux et 7 p. 100 le transport et les communications.

Tableau 30 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1989-1990**		Prévu 1988-1989		Réel 1987-1988	
	$	**A-P**	$	A-P	$	A-P
Administration du Ministère	**30 384**	**448**	30 358	461	34 837	457

Voir la page 2-12 pour l'explication des différences importantes entre les prévisions de 1988-1989 et le budget de 1989-1990.

Tableau 31 : Rendement financier 1987-1988

(en milliers de dollars)	1987-1988		
	Réel	Budget principal	Différence
Administration du Ministère	34 837	28 855	5 982

Voir la page 2-16 pour l'explication des différences importantes entre le Budget principal de 1987-1988 et le rendement réel de 1987-1988.

4. Rendement financier et justification des ressources

Tableau 32 : Coût de l'Administration du Ministère en pourcentage du coût total

(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990	Prévu 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987	Réel 1985-1986
Programme des Anciens combattants	1 698 388	1 636 823	1 598 071	1 576 296	1 524 890
Administration du Ministère	30 384	30 358	34 837	29 488	26 903
Pourcentage	1,8	1,9	2,1	1,8	1,7

Tel qu'indiqué à la page 2-16, l'augmentation importante de 1987-1988 est principalement attribuable à un paiement rétroactif unique de 3 millions de dollars versés en vertu de la politique d'équité salariale. Le reste a été attribuable à une réorganisation au sein du Programme du ministère des Anciens combattants dans lequel les groupes des communications et des services organisationnels ont été intégrés dans l'activité de l'Administration du Ministère.

Nombre d'améliorations sont apportées aux systèmes intégrés de gestion afin de perfectionner la gestion globale des programmes du Portefeuille :

- la mise en oeuvre des modules centraux d'un nouveau système de gestion financière en direct destiné à améliorer les contrôles budgétaires et à accélérer la distribution de l'information financière a commencé en avril 1988. On terminé une étude en vue de déterminer si un module des comptes débiteurs devrait être ajouté au système;

- la phase I d'un système d'information de gestion du personnel sur micro-ordinateur a été mise en oeuvre dans tout le Ministère en septembre 1988. La phase II a commencé en juillet 1988 et on prévoit que la mise en oeuvre sera terminée au 31 mars 1989; et

- le travail relatif au fusionnement des données en direct progresse bien et on prévoit que les plans à ce sujet seront terminés en avril 1988. Le passage aux données en direct s'instaure dans plusieurs applications, notamment dans le Système de distribution des prestations de pensions et le Système de traitement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 33 : Détail des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu 1988-1989(1)	Réel 1987-1988
Personnel			
Traitement et salaires	**119 343**	113 209	127 464
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**18 318**	17 787	19 000
Biens et services			
Transport et communications	**20 395**	17 609	15 962
Information	**1 864**	1 550	1 340
Services professionnels et spéciaux(2)	**212 844**	181 102	154 482
Location	**5 956**	5 800	3 640
Achat de services de réparation et d'entretien	**4 016**	3 550	4 395
Services publics, fournitures et approvisionnements	**25 733**	23 822	24 797
Autres subsides et paiements	**1 115**	1 200	2 364
Total des dépenses de fonctionnement	**409 584**	365 629	353 444
Capital	**1 550**	1 605	3 712
Paiements de transfert	**1 287 254**	1 269 589	1 240 915
	1 698 388	1 636 823	1 598 071

(1) Prévisions au 30 novembre 1988

(2) Cet article comprend les services de santé comme les traitements médicaux, surgicaux et dentaires, les frais des hôpitaux au choix du client et les frais des établissements contractants.

2. Besoins en personnel

Tableau 34 : Besoins en personnel par activité

Années-personnes	**Budget 1989-1990**	Prévu 1988-1989	Réel 1987-1988
Soins de santé	**2 267**	2 322	2 302
Pensions	**373**	381	382
Soutien financier	**363**	368	369
Gestion des contrats immobiliers	**113**	113	123
Administration du Ministère	**448**	461	457
Total du Programme des Anciens combatttants	**3 564**	3 645	3 633

2. Besoins en personnel

Tableau 35 : Besoins en personnel par catégorie professionnelle

	Années-personnes autorisées*			Échelle des traitements actuelle	1989-1990 Provision pour le traitement annuel moyen
	1989-1990	1988-1989	1987-1988		
Gestion					
Direction	22	22	21	56 200-123 400	84 661
Gestion supérieure	20	17	15	56 200-123 400	68 061
Scientifique et professionnelle					
Art dentaire	17	18	18	44 505-68 715	65 359
Économique, sociologie et statistique	3	3	3	16 185-77 100	64 560
Sciences domestiques	10	10	9	24 030-53 210	34 860
Médecine	63	66	67	48 361-95 810	78 975
Sciences infirmières	265	254	263	20 447-54 904	37 570
Ergothérapie et physiothérapie	13	13	14	22 514-47 806	39 306
Pharmacie	5	5	5	19 226-56 185	37 221
Psychologie	5	5	5	26 434-61 561	47 680
Travail social	12	11	9	22 450-55 858	35 166
Administration et service extérieur					
Services administratifs	299	266	257	15 178-64 300	38 669
Gestion des systèmes informatiques	50	45	38	21 587-70 665	46 374
Gestion des finances	80	76	87	14 100-63 177	46 294
Services d'information	17	19	19	15 055-64 300	44 267
Organisation et méthodes	33	54	58	15 395-64 300	45 412
Gestion du personnel	48	48	55	14 737-60 493	46 084
Administration des programmes	60	56	56	15 178-64 300	37 947
Achats et approvisionnements	8	13	10	14 155-64 300	36 882
Programmes de bien-être social	362	364	383	16 476-64 300	34 913
Technique					
Soutien technologique et scientifique	23	25	24	15 568-56 395	32 626
Soutien des sciences sociales	14	13	2	14 009-64 044	35 569
Soutien admininistratif					
Traitement mécanique des données	27	30	33	14 912-41 166	25 014
Commis aux écritures	1 100	1 147	1 135	14 338-35 194	25 398
Matériel de bureau	19	49	14	14 042-28 019	23 517
Secrétariat	181	169	210	14 210-35 419	23 842
Exploitation					
Manoeuvres et hommes de métier	49	61	66	17 281-43 181	27 876
Services divers	9	12	9	14 755-44 350	25 048
Chauffage, centrale électrique et opération de machines fixes	22	28	22	20 996-40 948	28 187
Services hospitaliers	720	723	755	13 657-32 930	21 637
Autres	8	5	4	15 334-80 700	34 205

	Années-personnes non-contrôlées			Échelle des traitements actuelle	1989-1990 Provision pour le traitement annuel moyen
	1989-1990	1988-1989	1987-1988		
Autres	10	-	-	0-147 700	65 489

*Tous les chiffres viennent du Budget des dépenses principal

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionnels au 1er octobre 1988. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisé par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base au calcul peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Paiements de transfert

Les subventions et les contributions constituent 76 p. 100 du Budget principal du Programme en 1989-1990. Le tableau 36 présente un résumé de toutes les dépenses du Programme relatives aux subventions et aux contributions.

Tableau 36 : Détails des subventions et des contributions

(en dollars)	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu 1988-1989	Réel 1987-1988
Subventions			
Pensions			
Pensions d'invalidité et de décès	879 825 000	837 102 000	796 575 193
Subventions d'inhumation	2 570 000	2 623 000	2 049 559
Soutien financier			
Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils :	280 000 000	325 278 000	365 617 739
Armée de campagne du Nord-Ouest			
Guerre sud-africaine			
Première Guerre mondiale			
Seconde Guerre mondiale et Contingent spécial en Corée			
Service durant les deux guerres mondiales			
Allocations de guerre pour les civils			
Assistance accordée en conformité avec les dispositions du Règlement sur le Fonds de secours	2 500 000	2 351 000	2 306 819
Fonds de bienfaisance de l'Armée	18 000	18 000	18 000
Légion royale canadienne	9 000	9 000	9 000
Association canadienne des anciens combattants au Royaume-Uni	1 000	1 000	1 000
Autres prestations -			
Enfants des morts de la guerre (Aide à l'éducation)	817 000	748 000	729 691
Formation universitaire et profesionnelle	100 000	106 000	96 988
Aide aux anciens combattants canadiens - District d'outre-mer	166 000	158 000	121 616
Remboursement, en vertu du paragraphe 3 de l'article 10 de Loi sur la réadaptation des anciens combattants (S.R.,c.V-5)	2 000	-	-
Corporation dite Last Post Fund	3 880 000	5 853 000	3 339 253
Commonwealth War Graves Commission	3 500 000	3 710 000	3 747 972
Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée	30 000	30 000	26 101
Paiements en vertu de la Loi sur les indemnités de service de guerre (S.R.,c.W-4)			
(s) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	10 000	7 000	10 010
(s) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	539 000	620 000	538 958

Tableau 36 : Détails des subventions et des contributions

(en dollars)	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu 1988-1989	Réel 1987-1988
Soins de santé			
Subventions à diverses provinces relativement à la prestation de services de prothèses aux anciens combattants	480 000	505 000	392 237
Allocation de traitement et prestations connexes	2 596 000	2 403 000	2 337 051
Gestion des contrats immobiliers			
(s) Remboursements des prestations conditionnelles en vertu de l'article 15 conformément à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	10 000	10 000	-
(s) Crédits de rétablissement en vertu de l'article 8	2 000	2 000	3 932
	1 177 055 000	1 181 534 000	1 177 921 119
Contributions			
Pensions			
Indemnisation pour perte de gains	70 000	59 000	61 922
Soins de santé			
Contributions aux provinces respectives conformément aux accords relatifs à la cession des hôpitaux du Ministère	15 254 000	31 296 000	31 643 270
Contributions accordées aux anciens combattants âgés, afin de les aider à payer les coûts des soins complémentaires de santé non couverts par les programmes médicaux provinciaux	94 875 000	56 700 000	31 288 379
	110 199 000	88 055 000	62 993 571
	1 287 254 000	1 269 589 000	1 240 914 690

4. Recettes

Le tableau 37 présente une liste des recettes. Ces recettes sont créditées directement au Fonds de revenu consolidé et ne sont pas disponibles pour être utilisées par le Programme.

Tableau 37 : Sources des recettes

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1989-1990**	Prévu 1988-1989	Réel 1987-1988
Intérêts sur les prêts consentis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	**6 000**	6 500	7 360
Régimes provinciaux d'assurance-hospitalisation	**26 567**	26 567	30 357
Autres services aux malades hospitalisés	**6 615**	6 615	6 474
Confection des coquelicots du Jour du Souvenir (Vetcraft)	**1 350**	1 350	1 184
Remboursement de dépenses de l'année précédente	**6 000**	6 000	6 566
Autres	**750**	750	550
	47 282	47 782	52 491

5. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses à imputer sur ses autorisations votées et prévues par une loi. Le tableau 38 présente d'autres articles de coûts, ainsi que des recettes prévues, dont on doit tenir compte pour parvenir au coût estimatif net du Programme.

Tableau 38 : Coût net du Programme en 1989-1990

(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990	Plus* autres coûts	Coût total du programme	Moins** recettes	Coût estimatif net du programme 1989-1990	1988-1989
Ministère des Anciens combattants	1 698 388	21 539	1 719 927	47 282	**1 672 645**	1 613 331

* Les autres coûts comprennent :

	(000 $)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Anciens combattants	7 300
• services fournis gratuitement par d'autres ministères :	
- locaux (Travaux publics)	8 829
- émission des chèques (Approvisionnements et Services)	416
- assurance chirurgicale-médicale des employés (Conseil du Trésor)	4 289
- indemnisation des employés (Travail)	705

** Le tableau 37 présente les détails des recettes.

B. Lois, règlements et décrets du conseil concernant le Programme du ministère des Anciens combattants

1. Lois

Loi sur les prestations aux anciens combattants alliés
Loi sur le Fonds de bienfaisance de l'Armée
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils
Loi sur le ministère des Anciens combattants
Loi sur les prestations de service de guerre pour les pompiers
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax
Loi sur les pensions
Loi sur la réintégration dans les emplois civils
Loi de l'assurance des soldats de retour au pays
Loi d'établissement de soldats
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux
Loi sur les prestations de services de guerre pour les surveillants
Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
Loi sur les prêts commerciaux et professionnels aux anciens combattants
Loi sur l'assurance des anciens combattants
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
Loi sur la réadaptation des anciens combattants
Loi sur les indemnités de service de guerre
Loi sur les allocations aux anciens combattants
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations)

2. Règlements

Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'Armée
Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)
Règlement sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Règlement sur la délégation des pouvoirs (LTAC)
Règlement sur la signature de contrats et de conventions en vue de la construction d'édifices
Règlement sur la souscription apposée aux pièces
Règlement sur l'exécution de baux
Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
Règlement sur la Corporation dite Last Post Fund
Règlement sur la formation des pensionnés
Règlement sur les comités consultatifs régionaux
Règlement sur l'assurance des soldats de retour au pays
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
Règlement sur les allocations aux anciens combattants
Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
Règlement sur le soin des anciens combattants
Règlement sur les successions des anciens combattants
Règlement sur l'assurance des anciens combattants
Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants
Règlement sur la réadaptation des anciens combattants
Règlement sur le traitement des anciens combattants
Règlement sur les indemnités de service de guerre

3. Décrets et ordonnances

Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres
Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne à charge qui n'est pas saine d'esprit
Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)
Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre mondiale)
Décret sur la pension dans les zones de service spécial

B. Lois, règlements et décrets du conseil concernant le Programme du ministère des Anciens combattants

1. Lois

Loi sur les prestations aux anciens combattants alliés
Loi sur le Fonds de bienfaisance de l'Armée
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils
Loi sur le ministère des Anciens combattants
Loi sur les prestations de service de guerre pour les pompiers
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax
Loi sur les pensions
Loi sur la réintégration dans les emplois civils
Loi de l'assurance des soldats de retour au pays
Loi d'établissement de soldats
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux
Loi sur les prestations de services de guerre pour les surveillants
Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
Loi sur les prêts commerciaux et professionnels aux anciens combattants
Loi sur l'assurance des anciens combattants
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
Loi sur la réadaptation des anciens combattants
Loi sur les indemnités de service de guerre
Loi sur les allocations aux anciens combattants
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations)

2. Règlements

Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'Armée
Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)
Règlement sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Règlement sur la délégation des pouvoirs (LTAC)
Réglement sur la signature de contrats et de conventions en vue de la construction d'édifices
Règlement sur la souscription apposée aux pièces
Règlement sur l'exécution de baux
Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
Règlement sur la Corporation dite Last Post Fund
Règlement sur la formation des pensionnés
Règlement sur les comités consultatifs régionaux
Règlement sur l'assurance des soldats de retour au pays
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
Règlement sur les allocations aux anciens combattants
Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
Règlement sur le soin des anciens combattants
Règlement sur les successions des anciens combattants
Règlement sur l'assurance des anciens combattants
Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants
Règlement sur la réadaptation des anciens combattants
Règlement sur le traitement des anciens combattants
Règlement sur les indemnités de service de guerre

3. Décrets et ordonnances

Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres
Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne à charge qui n'est pas saine d'esprit
Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)
Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre mondiale)
Décret sur la pension dans les zones de service spécial

Programme de la Commission canadienne des pensions

1989-1990
Plan de dépenses

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisation pour 1989-1990 3-4
B. Emploi des autorisations en 1987-1988 3-5

Section I
Aperçu du programme

A. Plans pour 1989-1990 3-6
1. Points saillants 3-6
2. Sommaire des besoins financiers 3-6
B. Rendement récent 3-7
1. Points saillants 3-7
2. Examen des résultats financiers 3-8
C. Données de base 3-9
1. Introduction 3-9
2. Mandat 3-9
3. Objectif du Programme 3-9
4. Description du Programme 3-9
5. Organisation du Programme en vue de son exécution 3-9
D. Perspective de planification 3-12
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 3-12
2. Initiatives 3-13
3. État des initiatives annoncées antérieurement 3-13
E. Efficacité du Programme 3-13
F. Données sur le rendement et justification des ressources 3-15

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme 3-17
1. Besoins financiers par article 3-17
2. Besoins en personnel 3-18
3. Coût net du Programme 3-19

Autorisations de dépenser

A. Autorisation pour 1989-1990 – Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédit	(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990	Budget principal 1988-1989
	Commission canadienne des pensions		
10	Dépenses du Programme	**3 914**	3 560
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**462**	416
	Total du Programme	**4 376**	3 976

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(en dollars)	Budget principal 1989-1990
	Commission canadienne des pensions	
10	Commission canadienne des pensions - Dépenses du Programme	**3 914 000**

Programme par activités

(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990				
	Années-personnes autorisées	Budgétaire		Total	Budget principal 1988-1989
		Fonctionnement	Dépenses en capital		
Pensions	33	4 351	25	**4 376**	3 976
Années-personnes autorisées 1988-1989	57				

Nota : Les données sur les années-personnes pour l'année financière 1989-1990 excluent le personnel exempté des ministres a des personnes nommées par le gouverneur en conseil étant donné que ces années-personnes ne relèvent plus du Conseil du trésor.

B. Emploi des autorisations en 1987-1988 - Volume II des Comptes publics

Crédits (en dollars)		Budget principal	Total disponible	Utilisation réelle
	Programme de la Commission canadienne des pensions			
10	Dépenses du Programme	3 367 000	3 662 855	3 503 812
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	371 000	371 000	371 000
	Total du Programme - Budgétaire	3 738 000	4 033 855	3 874 812

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1989-1990

1. Points saillants

En 1989-1990, les plans du Programme sont les suivants :

- rendre des décisions à l'égard de 11 000 nouvelles demandes ou révisions de pensions et à l'égard de 6 400 appels à être entendus par ses comités d'examen et ses comités d'évaluation; (voir tableau 9, page 3-16)

- maintenir le délai de traitement moyen suivant : (voir la page 3-13)

  - moins de quatorze jours pour rendre une décision à l'égard d'une première demande après avoir reçu la documentation à l'appui, et

  - moins de quatorze jours pour rendre une décision à la suite d'une audition d'un comité d'évaluation ou d'un comité d'examen.

2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins financiers du Programme de la Commission canadienne des pensions tant pour l'année budgétaire que pour l'exercice financier en cours sont indiqués au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu* 1988-1989	Différence
Pensions	4 376	4 087	289
Années-personnes	33	56	(23)

* Prévisions au 30 novembre 1988

Explication de la différence : Les besoins financiers pour 1989-1990 sont de 7,1 p. 100 ou 289 000 $ plus élevés que les dépenses prévues en 1988-1989. Cette augmentation est surtout attribuable à l'inflation dans le coût des salaires de même qu'à des rajustements de l'estimation du coût des salaires.

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du programme pour 1987-1988 ont été les suivants :

- les décisions rendues à l'égard des demandes présentées en première instance ont augmenté d'environ 13 p. 100 comparativement au niveau de 1986-1987 (9 378 à 10 565) (voir le tableau 2); et
- les cas en attente d'une audition dans les régions où la Commission a un bureau sont restés aux niveaux acceptables établis en 1986-1987 (voir le tableau 3).

Tableau 2 : Décisions à l'égard des demandes présentées en première instance

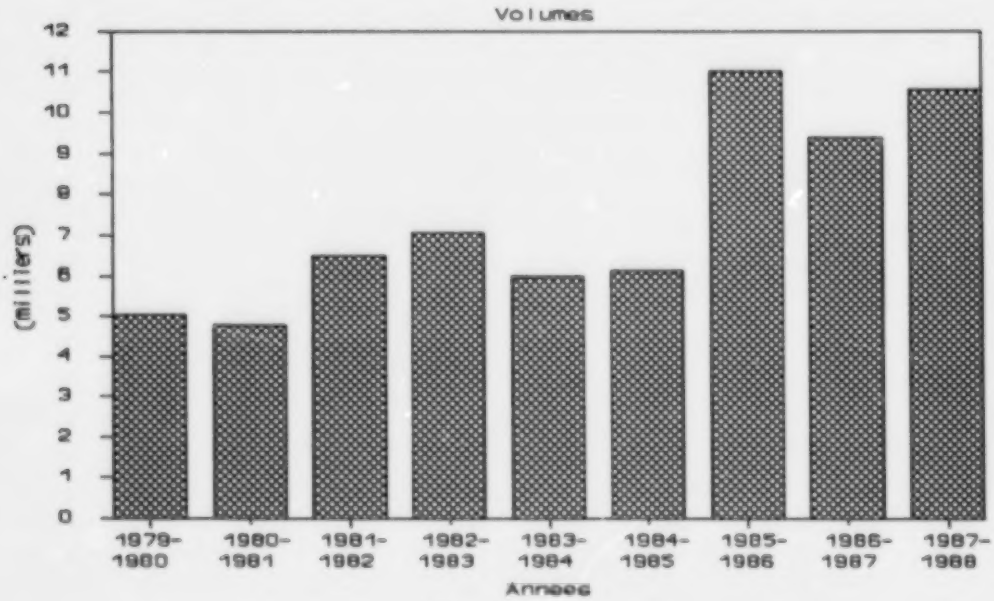
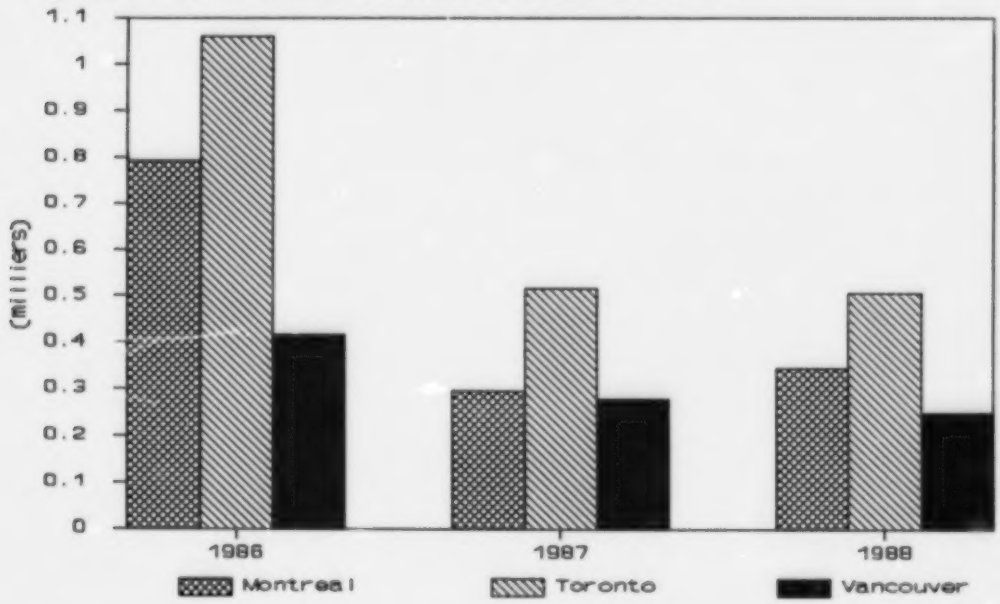


Tableau 3 : Cas en attente d'une audition en deuxième instance



2. Examen des résultats financiers

Tableau 4 : Rendement financier en 1987-1988

(en milliers de dollars)	1987-1988		
	Réel	Budget Principal	Différence
Pensions	3 875	3 738	137
Années-personnes	51	57	(6)

Explication de la différence : Les dépenses réelles de 1987-1988 ont été de 4 p. 100 ou 137 000 $ supérieures à celles du Budget des dépenses de 1987-1988. Le crédit 5 pour éventualités du Conseil du Trésor a financé la différence qui était surtout attribuable aux facteurs suivants :

	(000 $)
• coût des salaires plus élevé que prévu; et	300
• diminution de six années-personnes due à des retards dans la dotation ayant trait aux changements organisationnels.	(180)

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme de la Commission canadienne des pensions est exécuté par la Commission canadienne des pensions qui est un organisme indépendant quasi-judiciaire qui rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants.

Ensemble, la Commission, le Bureau de services juridiques des pensions, le Tribunal d'appel des anciens combattants et le ministère des Anciens combattants ont le mandat de traiter les demandes de pension. La Commission est spécialement chargée de rendre des décisions et de tenir les auditions des comités d'examen et des comités d'évaluation relativement aux demandes de pension d'invalidité et de prestations connexes.

2. Mandat

Le mandat juridique de la Commission découle de la Partie I de la Loi sur les pensions qui régit son rôle et sa structure.

3. Ojectif du Programme

L'objectif du Programme de la Commission canadienne des pensions consiste à octroyer des pensions d'invalidité et les prestations connexes conformément aux textes législatifs qui régissent ses activités, à titre de compensation pour une invalidité ou un décès lié au service militaire ou à tout autre service admissible.

4. Description du Programme

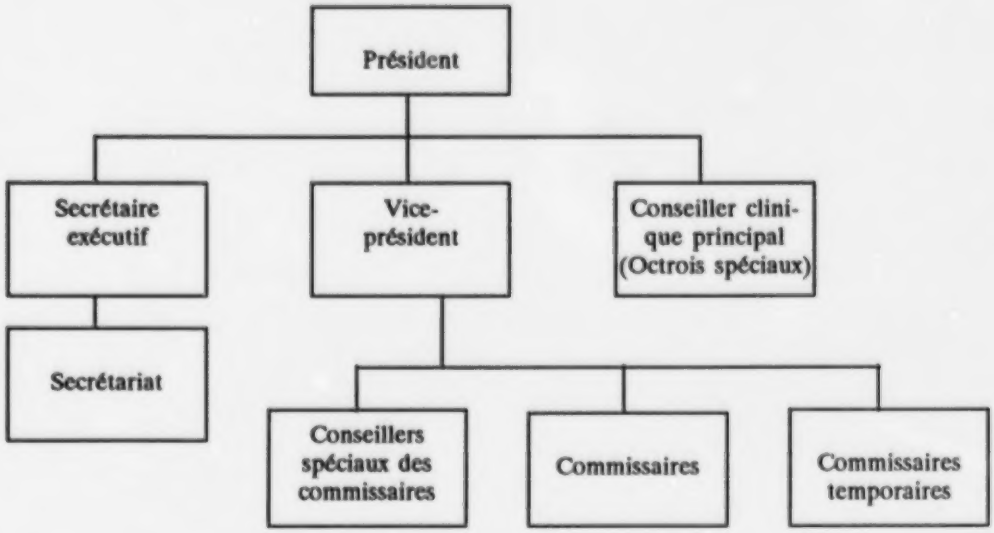
La Commission canadienne des pensions rend des décisions et établit la politique relative aux décisions en vertu de la Loi sur les pensions, des Lois sur la pension de retraite et sur la continuation des pensions de la GRC, des parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et d'autres lois, décrets et règlements divers.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Activité : Le Programme est constitué d'une activité, les pensions, et est réalisé au moyen d'une organisation qui est décrite au tableau 5 à la page 3-10. Les fonctions de l'activité des pensions sont exécutées au moyen de trois sous-activités qui sont décrites au tableau 6 à la page 3-11.

Organisation : La Commission est constituée d'un président, d'un vice-président, de douze commissaires, de dix commissaires spéciaux, d'un certain nombre de commissaires temporaires, si le Ministre le juge nécessaire, et d'un secrétariat. Les détails de l'organigramme, des ressources et des fonctions sont présentés aux tableaux 5 et 6.

Tableau 5 : Organisation et ressources



	1989-1990 Budget principal
Années-personnes	33
Coûts de fonctionnement	4 376 000 $

Tableau 6 : Sous-activités du Programme

Sous-activités	Description	Fonctions
Direction administrative	Le président est le chef du conseil d'administration de la Commission. Il est nommé par le gouverneur en conseil et il fournit à la Commission une direction administrative.	• Fournit au Programme une direction administrative • Fait la liaison avec les autres éléments de gestion administrative du Portefeuille des Anciens combattants • Veille à la liaison avec les organismes centraux
Pensions (Décisions)	Ce groupe se compose d'un vice-président, de 12 commissaires et de 10 commissaires spéciaux qui établissent la politique et s'acquittent des fonctions de décision. Tous sont nommés par le gouverneur en conseil. Deux commissaires sont affectés dans chacune des villes suivantes : Vancouver, Toronto et Montréal.	• Demandes de première instance • Décisions du comité d'examen • Décisions du comité d'évaluation • Décisions relatives aux prestations supplémentaires • Évaluations • Décisions relatives aux Fonds fiduciaires
Soutien de l'élément planification	Ce groupe se compose d'un secrétariat (dirigé par un secrétaire exécutif) qui fournit un soutien à la politique et aux initiatives de planification de la direction, coordonne la fourniture à la Commission de services relatifs aux finances, au personnel et à l'administration et fournit aux commissaires un soutien de secrétariat. Il comprend un conseiller clinique et quatre conseillers spéciaux qui donnent à la Commission des conseils sur les décisions relatives aux pensions. Il comprend aussi les secrétaires du président, du vice-président, du conseiller juridique de la Commission et du conseiller clinique.	• Soutien de consultation à la gestion administrative et aux pensions (décisions) • Soutien de secrétariat pour la Commission • Soutien de la politique et de la planification • Dactylographie des décisions • Soutien de la documentation pour la Commission

D. Perspective de planification

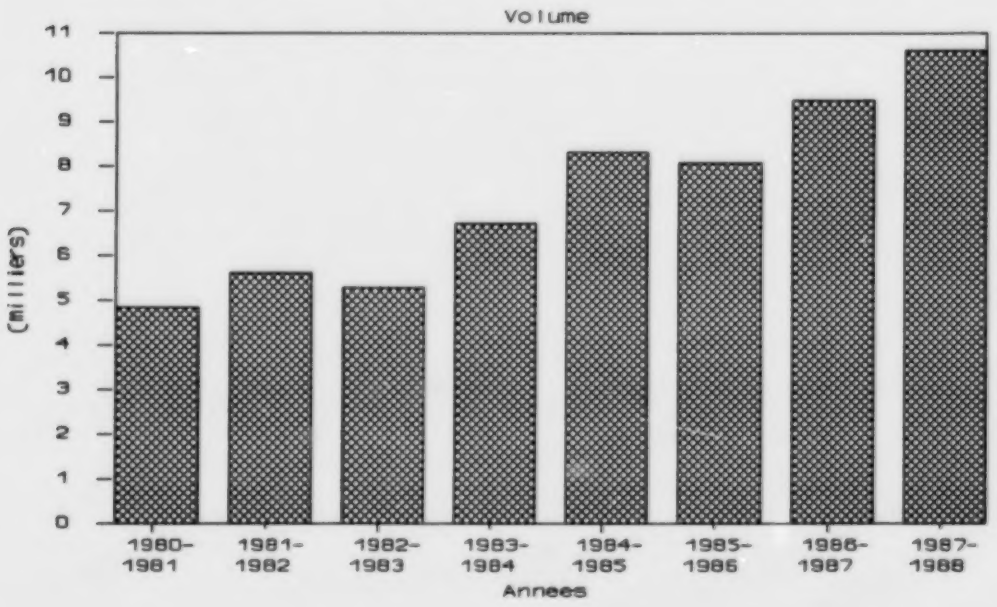
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le Programme de la Commission est orienté en fonction des exigences des clients qu'elle sert, c'est-à-dire les anciens combattants et les personnes à leur charge. Les services dispensés dépendent directement des besoins particuliers et du contexte dans lequel se trouvent ces clients.

Vieillissement des anciens combattants : L'âge moyen des anciens combattants du Canada est de 69 ans. On estime qu'il y a maintenant environ 619 000 anciens combattants. Comme tous les groupes démographiques, plus ils vieillissent, plus ils voient leur santé se détériorer et leur revenu diminuer. De nouvelles invalidités apparaissent et les anciennes s'aggravent, de sorte que les anciens combattants et les personnes qui leur survivent demandent différentes prestations de pensions auxquelles ils peuvent avoir droit en vertu des mesures législatives administrées par la Commission. Pour obtenir plus de détails sur les pensions et les prestations connexes, voir la page 3-15.

Comme l'illustre le tableau 7, les demandes de pension ont connu une hausse régulière depuis 1980-1981, lorsque l'âge moyen des anciens combattants du Canada était de 65 ans. Sans aucun doute, une partie de cette augmentation était due aux prestations plus considérables consenties par le gouvernement à l'égard des anciens combattants et des personnes à leur charge durant la présente décennie. Cependant, la principale raison réside dans le fait que les anciens combattants avancent en âge et que leurs besoins sont donc plus grands.

Tableau 7 : Demandes reçues - premier palier



2. Initiatives

La Commission canadienne des pensions ne prévoit pas de nouvelles initiatives en 1989-1990.

3. État des initiatives annoncées antérieurement (1986-1987)

Projet-pilote des commissaires : Ce projet s'inscrit dans l'offensive déclenchée par le Portefeuille pour rendre ses services plus accessibles aux anciens combattants et aux membres de leurs familles. En 1986-1987, deux équipes de commissaires ont été détachées à Vancouver, Montréal et Toronto. D'autres études démographiques et opérationnelles visant à évaluer la pertinence de détacher deux commissaires à Winnipeg sont en cours. Par suite d'autres études qui ont été menées, les commissaires de Toronto sont revenus à Ottawa le 1er décembre 1988 pour servir une plus vaste clientèle.

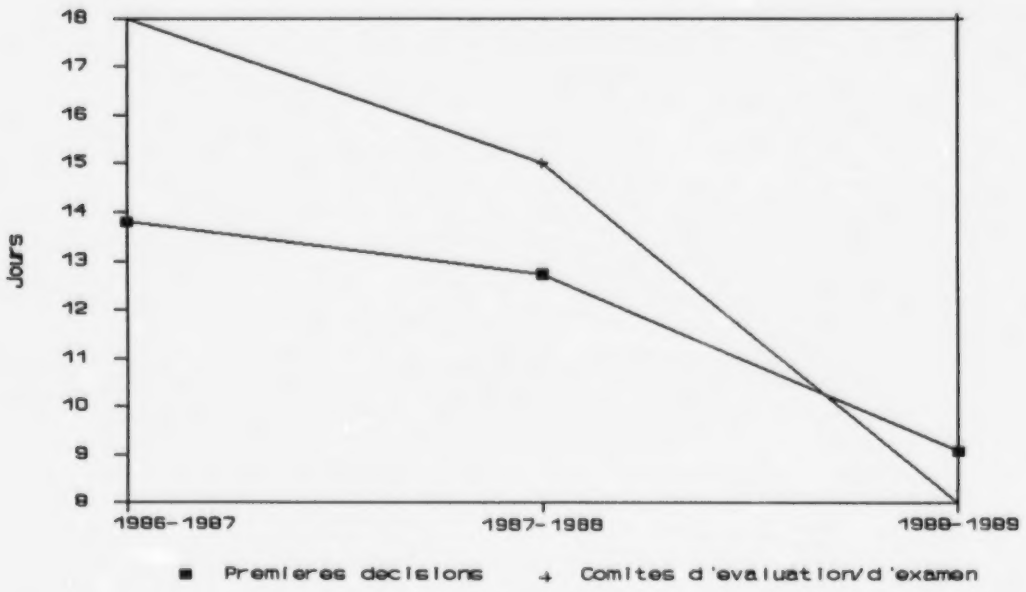
E. Efficacité du Programme

Pour mesurer l'efficacité du Programme de la Commission canadienne des pensions, il faut tenir compte de son objectif fondamental qui est d'octroyer les pensions d'invalidité et les prestations connexes prévues par les textes réglementaires en vertu desquels il fonctionne. L'efficacité quantitative du Programme peut donc se mesurer par le volume et la qualité des décisions de la Commission, soit plus particulièrement par le nombre de décisions rendues et par le temps pris à cette fin.

En 1988-1989, les plans du Programme prévoyaient :

- rendre des décisions au sujet de :
  - 10 000 nouvelles demandes de pension ou de révision. Le 31 août 1988, on prévoyait que cet objectif serait dépassé (110 p. 100); et
  - 6 800 demandes présentées à des comités d'évaluation et d'examen. Le 31 août 1988, les prévisions montraient qu'on atteindrait 85 p. 100 de cet objectif;
- fixer les délais d'exécution moyens suivants : (voir le tableau 8 à la page 3-14)
  - au premier palier, rendre une décision moins de quartorze jours après réception de la demande et de la documentation à l'appui. Le 31 août 1988, la moyenne à la Commission était d'environ 9 jours ouvrables; et
  - après une audition devant un comité d'évaluation ou d'examen, rendre une décision dans moins de quatorze jours. Le 31 août 1988, la moyenne à la Commission était de 8 jours.

Tableau 8 : Délai d'exécution



Pour évaluer l'aspect qualitatif du Programme, on se fonde sur le pourcentage des décisions de la Commission qui sont modifiées au palier du Tribunal d'appel des anciens combattants. Les calculs s'étendent sur une période de trois ans, pour tenir compte des intervalles qui s'écoulent entre les études aux trois niveaux décisionnels.

L'année dernière, on a rapporté qu'au cours de la période allant de 1984-1985 à 1986-1987 (trois ans), la Commission avait rendu un total de 43 163 décisions au premier et au deuxième paliers décisionnels. Durant la même période, le Conseil de révision des pensions (maintenant connu sous le nom de Tribunal d'appel des anciens combattants) a modifié environ 2 200 décisions rendues par la Commission, soit 5,1 p. 100 du nombre total.

Cette année, la Commission constate qu'au cours des trois années allant de 1985-1986 à 1987-1988, elle avait rendu un total de 50 102 décisions au premier et au deuxième paliers décisionnels. Durant la même période, le Tribunal d'appel des anciens combattants a modifié environ 3 017 décisions de la Commission ou 6 p. 100 du nombre total.

La Commission est heureuse de noter que ces signes de la qualité de ses décisions se maintiennent, ce qui montre jusqu'à quel point elle remplit son engagement de dispenser aux clients les prestations auxquelles ils ont droit, sans devoir recourir à un palier décisionnel plus élevé.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

L'affectation au Programme de 57 personnes pour un personnel professionnel et de soutien est justifiée par les obligations de juger les demandes de prestations dont les principales peuvent se décrire de la façon suivante :

Pensions d'invalidité : En vertu de la Loi sur les pensions, des pensions peuvent être versées aux anciens membres et dans certains cas aux membres actuels des forces armées souffrant d'une invalidité causée par une blessure ou une maladie ou l'aggravation d'une blessure ou d'une maladie qui est survenue pendant le service militaire en temps de guerre ou qui est consécutive ou directement liée au service militaire en temps de paix.

Les pensions d'invalidité vont de 1 p. 100 à 100 p. 100 et sont accordées en fonction du degré d'invalidité constaté à l'examen médical. Pour établir le degré d'invalidité, les médecins examinateurs se servent de la Table des invalidités qui, aux termes de la Loi sur les pensions, doit être tenue à jour par la Commission. Quant aux invalidités ouvrant droit à pension qui sont évaluées à moins de 5 p. 100, le pensionné ne reçoit aucune pension mensuelle, mais il a droit à un versement unique approprié qui est prévu à l'Annexe des taux.

Une pension supplémentaire à l'égard du conjoint et des enfants peut être versée dans le cas des pensionnés pour invalidité.

Les Parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils prévoient l'octroi de prestations semblables à certains civils qui ont servi au sein d'organismes étroitement associés aux forces armées canadiennes pendant la Seconde Guerre mondiale.

Pensions de survivant : En vertu de la Loi sur les pensions, le conjoint survivant et les enfants admissibles d'un pensionné décédé peuvent recevoir des prestations. La Loi prescrit que le conjoint recevra au cours de l'année suivant le décès du pensionné pour invalidé, le montant de la pension d'invalidité, de la pension supplémentaire versée à l'égard du conjoint et des enfants, de l'allocation pour soins et de l'allocation d'incapacité exceptionnelle qui était accordé mensuellement au moment du décès dudit pensionné.

Après une année, ces prestations de survivant sont converties soit en une pleine pension (si le pensionné touchait une pension d'invalidité évaluée à 48 p. 100 ou plus au moment de son décès) ou soit en une pension proportionnelle (si le pensionné touchait une pension d'invalidité évaluée entre 5 et 47 p. 100 au moment de son décès). La pension proportionnelle équivaut à la moitié de la pension d'invalidité versée au moment du décès.

Allocation pour soins : Un pensionné qui souffre d'une invalidité totale et qui a besoin d'aide pour ses soins personnels pourra recevoir, dans certaines circonstances, une allocation pour soins dont le montant dépend des types de soins requis.

Allocation d'incapacité exceptionnelle : Lorsqu'un pensionné touche une pension pour une invalidité ou des invalidités évaluées à 98 p. 100 ou plus et qu'il souffre d'une incapacité exceptionnelle à cause des affections qui lui ouvrent droit à une pension, il peut obtenir une allocation mensuelle supplémentaire dont le montant varie.

Allocation pour vêtements : Les pensionnés qui sont amputés ou qui doivent porter des prothèses spéciales ou encore des vêtements faits sur mesure peuvent recevoir une allocation pour

compenser l'usure des vêtements ou les souillures excessives, ou pour faire l'achat de vêtements spéciaux.

Indemnité d'ancien prisonnier de guerre : Les anciens combattants et certains civils qui ont été prisonniers de guerre pendant 89 jours ou plus, ou qui étaient fugitifs ou qui étaient des évadés d'un camp de prisonniers de guerre pendant 89 jours ou plus peuvent avoir droit à une indemnisation dans le cadre de la partie IV de la Loi sur les pensions.

Autres prestations : Lorsque la succession d'un pensionné défunt est insuffisante pour régler les frais de la dernière maladie et de l'inhumation, la Loi sur les pensions précise que la Commission peut accorder une subvention pour aider à assumer ces frais.

L'Ordonnance relative aux rentes et gratifications attachées aux décorations, laquelle est administrée par la Commission, prévoit le versement d'une rente si le titulaire d'une récompense pour bravoure, dont le nom figure dans l'Ordonnance, reçoit une pension d'invalidité en vertu de la Loi sur les pensions, une allocation d'anciens combattants ou une rente en vertu de la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes.

Charge de travail : Les principaux éléments de la charge de travail de la Commission sont résumés au tableau 9. Le système de mesure de la performance utilise ces éléments comme indicateurs des résultats produits par une année-personne donnée.

Tableau 9 : Principaux éléments de la charge de travail

Élément/Produit	Charge de travail prévue en 1989-1990	Charge de travail prévue en 1988-1989	Charge de travail réelle en 1987-1988	Charge de travail réelle en 1986-1987	Charge de travail réelle en 1985-1986
Décisions					
Premières décisions	11 000	10 000	10 565	9 378	13 383
Décisions des CEX/CEV*	6 400	6 800	5 959	6 704	4 113
Décisions relatives aux prestations supplémentaires	7 500	6 800	5 566	6 135	6 719
Décisions relatives aux fonds fiduciaires	400	400	355	414	325
Évaluations	16 000	15 000	16 205	16 114	s. o.

* CEX/CEV - Comité d'examen/Comité d'évaluation

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 10 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu* 1988-1989	Réel 1987-1988
Personnel			
Traitement et salaires	2 986	2 817	2 620
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	462	416	371
	3 448	3 233	2 991
Biens et services			
Transport et communications	719	664	563
Information	20	20	1
Services professionnels et spéciaux	55	62	51
Locations	55	43	51
Achat de services de réparations et d'entretien	25	22	18
Services publics, fournitures et approvisionnements	28	19	22
Autres subventions et paiements	1	1	9
	903	831	715
Total des dépenses de fonctionnement	4 351	4 064	3 706
Capital	25	23	169
	4 376	4 087	3 875

* Prévisions au 30 novembre 1988

2. Besoins en personnel

Tableau 11 : Détails des besoins en personnel

	Années-personnes autorisées*			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1989-1990
	1989-1990	1988-1989	1987-1988		
Scientifique et professionnelle					
Médecine	1	1	1	48 361-95 810	-
Administration et service extérieur					
Services administratifs	7	7	7	15 178-64 300	44 351
Soutien administratif					
Commis à l'écriture	6	6	3	14 338-35 184	25 380
Secrétariat	19	19	22	14 210-35 419	25 309

	Années-personnes non-contrôlées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1989-1990
	1989-1990	1988-1989	1987-1988		
Autres	24	-	-	40 500-147 700	77 231

* Tous les chiffres viennent du Budget des dépenses principal

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle des traitements de chacun des groupes professionnels au 1er octobre 1988. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Tableau 12 : Coût total du Programme pour 1989-1990

(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990	Plus* autres coûts	Coût estimatif total du programme 1989-1990	1988-1989
Programme de la Commission canadienne des pensions	4 376	262	**4 638**	4 213

* Les autres coûts de 262 000 $ comprennent :

	(000 $)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	182
• émission de chèques et autres services de comptabilité reçus gratuitement du ministère des Approvisionnements et Services	1
• avantages sociaux des employés, c'est-à-dire la partie de l'employeur des primes et des coûts d'assurance payée par le Secrétariat du Conseil du Trésor.	79

Programme du Bureau de services juridiques des pensions

1989-1990
Plan de dépenses

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1989-1990 4-4
B. Emploi des autorisations en 1987-1988 4-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1989-1990 4-6
   1. Points saillants 4-6
   2. Sommaire des besoins financiers 4-6
B. Rendement récent 4-8
   1. Points saillants 4-8
   2. Examen des résultats financiers 4-8
C. Données de base 4-9
   1. Introduction 4-9
   2. Mandat 4-9
   3. Objectif du Programme 4-9
   4. Description du Programme 4-9
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution 4-10
D. Perspective de planification 4-11
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 4-11
   2. Initiatives 4-12
E. Efficacité du Programme 4-12
F. Données sur le rendement et justification des ressources 4-14

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme 4-15
   1. Besoins financiers par article 4-15
   2. Besoins en personnel 4-16
   3. Coût net du Programme 4-17

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1989-1990 – Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990	Budget principal 1988-1989
	Bureau de services juridiques des pensions		
15	Dépenses du Programme	5 332	5 122
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	775	742
	Total du Programme	**6 107**	5 864

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédit	(en dollars)	Budget principal 1989-1990
	Bureau de services juridiques des pensions	
15	Bureau de services juridiques des pensions - Dépenses du Programme	5 332 000

Programme par activités

(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990				
	Années-personnes autorisées	Budgétaire		Total	Budget principal 1988-1989
		Fonctionnement	Dépenses en capital		
Pensions	119	6 084	23	**6 107**	5 864
Années-personnes autorisées 1988-1989	122				

Nota : Les données sur les années-personnes pour l'année financière 1989-1990 excluent le personnel exempté a des ministres, des personnes nommées par le gouverneur en conseil étant donné que ces années-personnes ne relèvent plus du Conseil du trésor.

B. Emploi des autorisations en 1987-1988 - Volume II des Comptes publics

Crédits (en dollars)		Budget principal	Total disponible	Utilisation réelle
	Programme du Bureau de services juridiques des pensions			
15	Dépenses du Programme	4 852 000	6 005 999	**5 990 771**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	678 000	730 000	**730 000**
	Total du Programme - Budgétaire	5 530 000	6 735 999	**6 720 771**

Section I
Aperçu du programme

A. Plans pour 1989-1990

1. Points saillants

Au cours du prochain exercice, c'est-à-dire en 1989-1990, le Bureau entend :

- continuer à offrir des services juridiques et des services de consultation sans frais dans les bureaux de district à 34 055 anciens combattants clients et aux personnes à leur charge et préparer 15 668 demandes de pension d'invalidité et appels à la Commission canadienne des pensions. Un total de 35 avocats et de 73 employés de soutien seront nécessaires pour cette tâche (voir la page 4-11);

- représenter 2 383 clients qui interjettent appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants nécessitant un personnel de 10 avocats et de 10 employés de soutien à l'Administration centrale (voir la page 4-11); et

- continuer à mettre l'accent sur les activités des bureaux de district, afin de donner un meilleur service à notre clientèle (voir la page 4-12).

2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins de ressources réels et prévus du Bureau de services juridiques des pensions figurent au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu* 1988-1989	Différence
Pensions	6 107	7 034	(927)
Années-personnes	119	134	(15)

* Prévisions au 30 novembre 1988

Explication de la différence : Les ressources financières approuvées pour 1989-1990 sont de 13,2 p. 100 ou de 927 000 $ inférieures aux prévisions des dépenses de 1988-1989. Cette différence est due principalement aux facteurs suivants :

	(000 $)
• le Budget principal de 1989-1990 ne comprend ni les 14 années-personnes qui seront nécessaires pour répondre de façon adéquate au niveau attendu de la demande de services, ni les coûts connexes en matière de personnel ou les coûts de fonctionnement transférées du Ministère au Bureau.	(1270)
• une augmentation est prévue au chapitre des salaires et des traitements	350

Explication des prévisions de 1988-1989 : Les prévisions sont de 20 p. 100 ou de 1 170 000 $ supérieures au montant de 5 864 000 $ indiqué dans le Budget des dépenses principal de 1988-1989. Un transfert de fonds du crédit 5 du dernier Budget des dépenses supplémentaire a financé la différence qui était surtout attribuable aux facteurs suivants :

	(000 $)
• douze années-personnes supplémentaires, y compris les coûts connexes en matière de personnel et les coûts de fonctionnement transférés du Ministère au Bureau, sont requises pour répondre au niveau de la demande de services du Bureau et à l'objectif du Portefeuille quant à la rapidité des services.	1100

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme au cours du dernier exercice, c'est-à-dire en 1987-1988, ont été les suivants :

- Le Bureau a connu une augmentation de la demande de services de la part des clients comme jamais auparavant, c'est-à-dire qu'il a reçu 29 427 demandes. (Voir le tableau 4, à la page 4-12)

- Le nombre de clients (24 519) servis par le Bureau a continué d'augmenter au cours de l'exercice 1987-1988, bien que le nombre des employés soit resté le même. (Voir le tableau 5, à la page 4-13)

- La période de traitement moyenne d'une première demande de pension ou d'un appel en vue d'une audition par un comité d'examen ou un comité d'évaluation de la Commission canadienne des pensions a été légèrement inférieure à celle de l'année précédente. (Voir le tableau 5, à la page 4-13)

- Le pourcentage de demandes et d'appels approuvés s'est maintenu à un niveau constant en 1987-1988, car on a continué à mettre l'accent sur la qualité des communications écrites et verbales du Bureau et à accorder une priorité à cette question, en plus de mettre en pratique la politique du bénéfice du doute. (Voir le tableau 5, à la page 4-13)

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1987-1988

(en milliers de dollars)	1987-1988		
	Réel	Budget Principal	Différence
Pensions	6 721	5 530	1 191
Années-personnes	133	122	11

Explication de la différence : Les dépenses de 1987-1988 ont été de 22 p. 100 ou de 1 191 000 $ plus élevées que le budget des dépenses principal. Un transfert de Budget supplémentaire du ministère des Anciens combattants et du crédit pour éventualités du Conseil du Trésor ont financé la différence qui était due principalement aux facteurs suivants :

	(000 $)
• La demande accrue de services a entraîné des coûts de fonctionnement plus élevés. De plus en 1986-1987, les coûts de fonctionnement des bureaux de district du Bureau ont été transférés du Ministère au Bureau. Le Budget des dépenses principal de 1987-1988 n'inclut pas ces ressources mais les coûts sont inclus dans les dépenses réelles.	584

- Les coûts rattachés aux salaires ont été plus élevés que prévus 622

C. Données de base

1. Introduction

Le Bureau de services juridiques des pensions a été créé en 1971 quand des révisions importantes ont été faites à la Loi sur les pensions. C'est un organisme autonome du gouvernement fédéral, relevant du ministre des Anciens combattants. Le Bureau fournit une aide juridique gratuite dans les cas où des demandes ou des appels sont adressés à la Commission canadienne des pensions ou au Tribunal d'appel des anciens combattants (avant septembre 1987, au Conseil de révision des pensions ou à la Commission des allocations aux anciens combattants).

2. Mandat

Le mandat légal à l'égard du programme figure dans la Partie II de la Loi sur les pensions. La Loi décrit les fonctions de façon précise : conseiller les requérants en ce qui touche l'application de la Loi sur les pensions et des lois et ordonnances connexes; aider les requérants à préparer et à présenter leurs demandes; et prendre les dispositions nécessaires afin que les requérants soient représentés par un avocat-conseil des pensions aux audiences tenues en vertu de la Loi. La Loi sur les allocations aux anciens combattants permet au Bureau de représenter les requérants en ce qui concerne un appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants.

3. Objectif du Programme

S'assurer que les personnes qui veulent faire des demandes en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes ou présenter un appel en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, ont accès à un service juridique professionnel indépendant qui fournit une relation d'avocat et de client.

4. Description du Programme

Le Bureau fournit une aide juridique aux personnes qui désirent établir leurs droits à pension en vertu de la Loi sur les pensions et des règlements et ordonnances connexes ou interjeter appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants. Ce service est assuré par des avocats-conseils professionnels et un personnel de soutien dans 21 bureaux de district au Canada. Le Bureau doit accepter toutes les demandes d'aide des anciens combattants admissibles ou des personnes à charge d'anciens combattants décédés. Les services du Bureau sont gratuits, mais les requérants peuvent retenir, à leurs frais, les services d'un avocat d'exercice privé, ou encore être représentés par un agent des services d'une association d'anciens combattants reconnue.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Structure par activité

Le Programme est composé d'une activité appelée Pensions.

Organisation

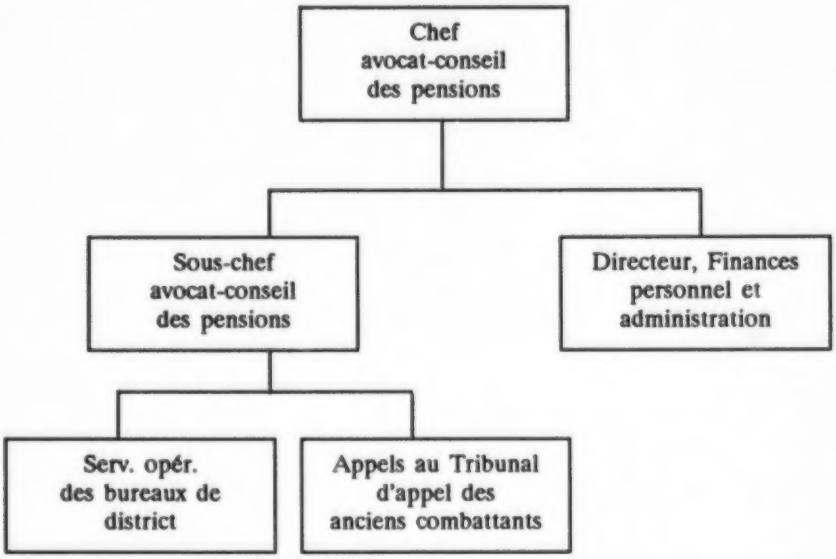
Le Bureau de services juridiques des pensions est dirigé par un chef avocat-conseil des pensions nommé par le gouverneur en conseil. Le Bureau est divisé en deux domaines de responsabilité :

- le sous-chef avocat-conseil des pensions dirige les secteurs opérationnels du Bureau. Les avocats-conseils de district des pensions et leur personnel de soutien sont chargés de documenter, de préparer et de présenter les demandes aux divers organismes de décision dans le cadre du Programme des pensions. Les avocats-conseils régionaux et leur personnel de soutien (Administration centrale) sont chargés de documenter, de préparer et de présenter les appels définitifs au Tribunal d'appel des anciens combattants au nom des clients dans toutes les régions du pays; et

- le directeur, Finances, personnel et administration et son personnel fournissent le soutien administratif nécessaire au fonctionnement du Bureau dans les districts et à l'Administration centrale.

Les services du Bureau sont dispensés par un effectif décentralisé. Il existe 21 bureaux de district répartis dans les grands centres du Canada. Les avocats-conseils se rendent à d'autres endroits dans leur district pour interviewer les requérants et pour présenter les demandes aux organismes de décision de la Commission canadienne des pensions. La Section des services opérationnels des appels, qui se trouve à l'Administration centrale, offre des services aux clients dans toutes les régions du pays.

Tableau 3 : Organisations et ressources



	Budget principal 1989-1990
Années-personnes	119
Coûts de fonctionnement	6 107 000 $

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

La demande de service est le principal facteur qui aura une incidence sur le Bureau en 1989-1990. Les demandes de pension ont atteint le niveau le plus élevé en 40 ans. On peut donc s'attendre à ce que les anciens combattants exigent davantage de nos ressources limitées. Le tableau 4 (page 4-12) donne un aperçu de la demande de services au cours des dernières années et des niveaux de ressources utilisés.

Tableau 4 : Demande de service

Exercice	Premières demandes	Appels premier palier	Consultation	Appels dernière instance	Total des demandes
1989-1990*	15 083	7 835	8 502	2 635	34 055
1988-1989*	13 712	7 123	8 335	2 395	31 565
1987-1988	12 369	6 446	8 260	2 352	29 427
1986-1987	10 278	6 006	7 899	2 418	26 601
1985-1986	6 808	3 243	6 669	1 481	18 201

* Prévisions

2. Initiatives

La seule initiative de programme envisagée pour le moment est de continuer à améliorer la qualité des services aux clients.

E. Efficacité du Programme

L'objectif du Bureau est de fournir des services professionnels gratuits d'aide juridique aux personnes qui cherchent à établir leur droit à pension ou à interjeter appel en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes.

Les services juridiques sont offerts aux requérants de pensions d'invalidité et d'allocations à trois niveaux dans le cadre du Programme :

- première demande de pension présentée à la Commission canadienne des pensions (CCP);
- appel interjeté auprès d'un comité d'examen ou d'un comité d'évaluation de la Commission canadienne des pensions; et
- appel interjeté auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC).

Voici les principales réalisations du Bureau : Les demandes de pension soumises à la Commission canadienne des pensions, les appels préparés et interjetés auprès des comités d'examen et des comités d'évaluation de la Commission canadienne des pensions, les appels préparés et interjetés auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants et les services de consultation lorsqu'aucune demande ne peut être soumise ou qu'aucun appel ne peut être interjeté. (Voir le tableau 5, à la page 4-13, pour obtenir des détails sur ces réalisations.)

Il existe trois indicateurs d'efficacité du Programme pour chacun de ces trois niveaux, soit le nombre de clients servis, le délai de traitement moyen et le nombre de décisions positives. Le tableau 5 montre ces indicateurs. Étant donné les résultats obtenus, le Bureau a atteint son objectif qui est d'offrir des services juridiques professionnels sans frais aux clients.

Tableau 5 : Indicateurs de l'efficacité du Programme

	Nombre de clients servis	Délai de traitement moyen (mois)	Nombre de décisions positives (p. 100)
PREMIÈRES DEMANDES			
1989-1990*	9 229	4,1	56
1988-1989*	8 545	4,1	56
1987-1988	7 914	5,8	54
1986-1987	7 245	6,1	53
1985-1986	6 473	6,9	52
APPELS AUPRÈS DE LA CCP			
1989-1990*	6 828	2,8	63
1988-1989*	6 322	2,8	63
1987-1988	6 060	3,8	64
1986-1987	5 602	4,1	65
1985-1986	4 705	5,5	58
APPELS INTERJETÉS DEVANT LE TAAC			
1989-1990*	2 519	4,3	40
1988-1989*	2 383	4,3	42
1987-1988	2 285	4,6	50
1986-1987	2 031	3,5	44
1985-1986	2 271	3,0	35
CONSULTATION			
1989-1990*	8 502		
1988-1989*	8 335		
1987-1988	8 260	s. o.	s. o.
1986-1987	7 899		
1985-1986	6 669		
TOTAL DES CLIENTS SERVIS			
1989-1990*	27 077		
1988-1989*	25 584		
1987-1988	24 519		
1986-1987	23 468		
1985-1986	20 050		

*Prévisions

F. Données sur le rendement et justification des ressources

Les ressources du Bureau sont principalement réparties dans 21 bureaux de district et à l'Administration centrale pour préparer et présenter les appels au Tribunal d'appel des anciens combattants. L'Administration centrale compte aussi un personnel administratif réduit. Ces renseignements se trouvent au tableau 6.

Tableau 6 : Répartition des ressources - Ventilation en pourcentage (Source : Dépenses réelles de 1989-1990)

	Années-personnes	Dollars
	(p. 100)	(p. 100)
Fonctionnement des districts	81	78
Fonctionnement de l'Administration centrale (Appels au TAAC)	15	16
Administration*	4	6
	100	100

* Comprend la haute direction

Le type et la complexité des services offerts varient considérablement suivant les besoins des clients. Le Bureau espère pouvoir offrir ce niveau de service en réaffectant les ressources pour correspondre aux changements au chapitre de l'activité et de la demande des clients dans les diverses parties du pays.

Le tableau 7 montre le rapport entre le nombre de clients servis et les années-personnes.

Tableau 7 : Nombre de clients servis par rapport aux années-personnes

	Total des clients servis	Années-personnes	Clients servis/ années-personnes
1989-1990*	27 077	134	202
1988-1989*	25 584	134	191
1987-1988	24 519	133	184
1986-1987	23 468	132	178
1985-1986	20 050	137	146

* Prévisions

Comme l'indiquent les chiffres ci-dessus, le nombre de clients servis par année-personne au Bureau augmente chaque année grâce à la rationalisation et à l'amélioration des procédés et des systèmes utilisés. De toute évidence, cet accroissement ne peut continuer indéfiniment. Des progrès seront certes encore réalisés au cours de l'exercice qui vient, mais il ne faudra plus s'attendre qu'à des gains négligeables à l'avenir.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 8 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu 1988-1989	Réel 1987-1988
Personnel			
Traitement et salaires	5 015	5 401	5 076
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	775	742	730
	5 790	6 143	5 806
Biens et services			
Transports et communications	141	421	391
Information		2	2
Services professionnels et spéciaux	109	254	211
Location	38	103	63
Achat de services de réparation et d'entretien	4	8	11
Services publics, fournitures et approvisionnements	2	56	69
Autres subsides et paiements		1	5
	294	845	752
Total des dépenses de fonctionnement	6 084	6 988	6 558
Capital	23	46	163
	6 107	7 034	6 721

2. Besoins en personnel

Tableau 9 : Détails des besoins du personnel

	Années-personnes autorisées*			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1989-1990
	1989-1990	1988-1989	1987-1988		
Scientifique et professionnelle					
Droit	44	43	42	24 024-111 700	58 599
Administration et du service extérieur					
Services administratifs	3	3	3	15 178-64 300	46 189
Administration des programmes	18	19	19	15 178-64 300	36 341
Soutien administratifs					
Commis aux écritures	15	15	14	14 338-35 194	25 973
Secrétariat	39	41	43	14 210-35 419	24 615
	Années-personnes non-contrôlées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1989-1990
	1989-1990	1988-1989	1987-1988		
Autres	1	-	-	40 500-147 700	-

* Tous les chiffres viennent du Budget des dépenses principal

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionnels au 1er octobre 1988. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Tableau 10 : Estimation du coût total du Programme pour 1989-1990

(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990	Plus* autres coûts	Coût estimatif total du programme 1989-1990	1988-1989
Bureau de services juridiques des pensions	6 107	532	6 639	6 392

* Les autres coûts de 532 000 $ comprennent :

	(000 $)
• locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	363
• émission de chèques et autres services de comptabilité reçus gratuitement du ministère des Approvisionnements et Services	1
• avantages sociaux des employés, c'est-à-dire la partie de l'employeur des primes et des coûts d'assurance payée par le Secrétariat du Conseil du Trésor	168

Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants

Plan de dépenses
1989-1990

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1989-1990 5-4
B. Emploi des autorisations de 1987-1988 5-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1989-1990 5-6
1. Points saillants 5-6
2. Sommaire des besoins financiers 5-6
B. Rendement récent 5-6
1. Points saillants 5-6
2. Examen des résultats financiers 5-7
C. Données de base 5-7
1. Introduction 5-7
2. Mandat 5-8
3. Objectif du Programme 5-8
4. Description du Programme 5-8
5. Organisation du Programme en vue de son exécution 5-8
D. Perspective de planification 5-9
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 5-9
2. Initiatives 5-9
E. Efficacité du Programme 5-9
F. Données sur le rendement et justification des ressources 5-10

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme 5-12
1. Besoins financiers par article 5-12
2. Besoins en personnel 5-13
3. Coût net du Programme 5-14

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1989-1990 – Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990	Budget principal 1988-1989
	Tribunal d'appel des anciens combattants		
10	Dépenses du Programme	2 394	2 219
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	337	307
	Total du Programme	2 731	2 526

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédit	(dollars)	Budget principal 1989-1990
	Tribunal d'appel des anciens combattants	
10	Tribunal d'appel des anciens combattants - Dépenses du Programme	2 394 000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990				
	Années-personnes autorisées	Budgétaire		Total	Budget principal 1988-1989
		Fonctionnement	Dépenses en capital		
Pensions	31	2 701	30	2 731	2 526
Années-personnes autorisées en 1988-1989	45				

Nota : Les données sur les années-personnes pour l'année financière 1989-1990 excluent le personnel exempté a des ministres, des personnes nommées par le gouverneur en conseil étant donné que ces années-personnes ne relèvent plus du Conseil du trésor.

B. Emploi des autorisations de 1987-1988 - Volume II des Comptes publics*

Crédit (dollars)		Budget principal	Total disponible	*Utilisation réelle
	Tribunal d'appel des anciens combattants			
20	Dépenses du Programme	2 763 821	4 091 727	2 630 992
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	364 000	430 000	380 000
	Total du Programme - Budgétaire	3 127 821	4 521 727	3 010 992

* Comprend le Programme de la Commission des allocations aux anciens combattants et le Programme du Conseil de révision des pensions. Le Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants a remplacé ces deux programmes au cours de l'exercice 1987-1988.

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1989-1990

1. Points saillants

Les activités suivantes sont prévues pour le prochain exercice :

- augmenter le nombre des appels entendus de 2 800 qu'il était en 1988-1989 à 3 000 en 1989-1990 (voir à la page 5-11, tableau 4); et
- mettre en place un système automatisé de stockage et d'extraction conçu pour uniformiser davantage le processus de prise de décisions. (Voir à la page 5-10)

2. Sommaire des besoins financiers

Tableau 1 : Besoins financiers

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1989-1990**	Prévu* 1988-1989	Différence
Pensions	**2 731**	2 521	210
Années-personnes autorisées	**31**	42	(11)

* Prévisions au 30 novembre 1988

Explication de la différence : Les besoins financiers pour 1989-1990 sont de 8 p. 100 ou de 210 000 $ supérieurs aux dépenses prévues pour 1988-1989. Cette augmentation est due principalement au rajustement des coûts des salaires.

B. Rendement récent

1. Points saillants

Voici les points saillants du Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants au cours de 1987-1988 :

- on a finalisé la fusion du Conseil de révision des pensions et de la Commission des allocations aux anciens combattants pour former le Tribunal d'appel des anciens combattants (voir à la page 5-10);
- le Tribunal a reçu 2 923 appels en matière de pension, c'est-à-dire une augmentation de 5 p. 100 par rapport à l'exercice 1986-1987 (voir à la page 5-11, tableau 4);

- un total de 2 767 décisions en matière de pensions et d'allocations ont été rendues en 1987-1988 (voir à la page 5-11, tableau 4); et

- les délais d'exécution au cours de l'année 1987-1988 sont restés à tout juste un peu plus de deux mois (voir à la page 5-9).

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Rendement financier de 1987-1988

(en milliers de dollars)	1987-1988		
	Réel	Budget principal	Différence
Pensions	3 011	3 128	(117)
Années-personnes	47	58	(11)

Explication de la différence : Les dépenses réelles de 1987-1988 ont été de 4 p. 100 ou de 117 000 $ inférieures au Budget des dépenses principal de 1987-1988. La différence est due principalement aux éléments de compensation suivants :

	(000 $)
• 11 années-personnes ont été transférées au Programme du ministère des Anciens combattants à la suite de la fusion de la Commission des allocations aux anciens combattants et du Conseil de révision des pensions. Ces ressources devaient servir à faciliter le traitement des besoins inhérents à la réduction progressive des opérations, les changements de la charge de travail et les objectifs obligatoires liés à la diminution des années-personnes;	(346)
• augmentation des coûts liés principalement à la gratification de cessation de fonctions.	210

C. Données de base

1. Introduction

Le Tribunal d'appel des anciens combattants, créé en juin 1987 par l'adoption de la Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants, est un organisme indépendant du gouvernement fédéral qui fait rapport au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants. Le Tribunal revoit les cas et rend des décisions au sujet des appels relatifs aux demandes de pensions d'invalidité et d'allocations interjetés par des anciens membres des Forces armées, certains civils ou les personnes à leur charge qui sont insatisfaits des décisions finales rendues par la Commission canadienne des pensions ou le Ministère.

2. Mandat

La Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants et le Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants régissent le cadre statutaire au sein duquel fonctionne le Tribunal d'appel des anciens combattants. Au sein d'Anciens Combattants Canada, le Tribunal représente le dernier palier des appels interjetés au sujet des décisions relatives aux pensions d'invalidité et aux allocations. La Cour fédérale et la Cour canadienne de l'impôt constituent d'autres voies d'appel auxquelles les anciens combattants peuvent avoir recours en dehors d'Anciens Combattants Canada.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme consiste à offrir un mécanisme d'appel aux anciens membres des Forces armées et de la GRC, à certains civils et à leurs personnes à charge pour leur assurer les pleines prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et des autres lois pertinentes.

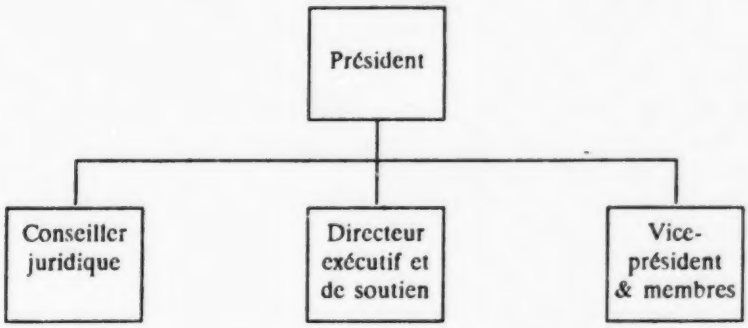
4. Description du Programme

Le Tribunal constitue pour les anciens membres des Forces armées et de la GRC, certains civils et les personnes à leur charge un système d'appel des décisions rendues par les comités d'examen ou les comités d'évaluation de la Commission canadienne des pensions et un système d'appel des décisions du ministère des Anciens combattants en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et de la Loi sur les allocations aux anciens combattants respectivement, et d'autres lois pertinentes. Le Tribunal interprète également les mesures législatives et constitue le dernier palier d'appel au sein d'Anciens Combattants.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Le mandat du Tribunal d'appel des anciens combattants ne consiste qu'en une seule activité, les pensions. Le Tribunal d'appel des anciens combattants se compose uniquement d'une structure administrative à l'Administration centrale.

Tableau 3 : Organisation et ressources du Budget des dépenses principal de 1989-1990



	Budget principal 1989-1990
Années-personnes	31
Coûts de fonctionnement	2 731 000 $

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

L'engagement du Ministère en matière de générosité, de rapidité et de courtoisie et le processus naturel de vieillissement continueront d'influencer la demande de services croissante dans le domaine des pensions.

On prévoit que les appels dans la domaine des allocations restera stable suivant la stabilité des conditions économiques régionales et nationales.

2. Initiatives

Le Tribunal d'appel des anciens combattants n'a aucune initiative nouvelle pour 1989-1990.

E. Efficacité du Programme

La distribution efficace des prestations aux clients du Tribunal a été reconnue comme la mesure la plus appropriée de l'efficacité du Programme et elle est définie comme la durée moyenne, en mois, mesurée à partir de la date à laquelle le cas est examiné par trois membres du Tribunal jusqu'à la date à laquelle la décision est rendue. On s'attend à ce que la période moyenne pour rendre une décision soit de deux mois, tant dans les cas des pensions que des allocations.

Au cours du prochain exercice, le Tribunal mettra en place un système automatisé de stockage et d'extraction de toutes ses décisions. On prévoit que cette transition vers un système informatisé influencera tant la qualité que l'uniformité des décisions rendues par le Tribunal.

F. Données sur le rendement et justification des ressources :

Le nombre de décisions rendues par les comités d'évaluation et les comités d'examen de la Commission canadienne des pensions et par les bureaux régionaux du ministère des Anciens combattants détermine le nombre d'appels entendus par le Tribunal d'appel des anciens combattants.

Le tableau 4 illustre le nombre réel des auditions tenues et des appels entendus par l'ancien Conseil de révision des pensions et l'ancienne Commission des allocations aux anciens combattants au cours des exercices 1985-1986 et 1986-1987. On y trouve également le nombre réel d'auditions tenues et d'appels entendus au cours de l'exercice 1987-1988, année à laquelle le CRP et la CAAC ont été fusionnés pour former le Tribunal d'appel des anciens combattants. Les chiffres des exercices 1988-1989 et 1989-1990 traduisent respectivement les données de l'année budgétaire et du budget des dépenses pour le Tribunal d'appel des anciens combattants.

Bien que le Tribunal n'en était qu'à sa première année de fonctionnement, il a tout de même réussi à rendre 2 674 des 2 800 décisions prévues en respectant les délais fixés avant la fusion.

Le nombre d'appels reçus, le nombre d'auditions tenues et le nombre de décisions rendues déterminent les niveaux de ressources. On élabore actuellement un nouveau système de mesure de la performance, afin de mieux justifier l'utilisation des ressources.

Tableau 4 : Charge de travail du TAAC

	Prévu 1989-1990	Prévu 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987	Réel 1985-1986
Conseil de révision des pensions					
Appels reçus	*	*	*	2 654	2 197
Appels entendus	*	*	*	2 224	2 457
Commission des allocations aux anciens combattants					
Appels reçus	**	**	**	128	131
Appels entendus	**	**	**	128	131
Tribunal d'appel des anciens combattants					
Appels reçus	3 000	2 800	2 923	***	***
Appels entendus	2 750	2 600	2 767	***	***
Total					
Appels reçus	3 000	2 800	2 923	2 782	2 328
Appels entendus	2 750	2 600	2 767	2 352	2 588

Nota

* Conseil de révision des pensions aboli en 1987
** Commission des allocations aux anciens combattants abolie en 1987
*** Avant la création du Tribunal d'appel des anciens combattants en 1987

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 5 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1989-1990	Prévu 1988-1989*	Réel 1987-1988
Personnel			
Traitements et salaires	2 184	1 994	2 345
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	337	307	380
	2 521	2 301	2 725
Biens et services			
Transport et communications	89	70	67
Information	20	11	8
Services professionnels et spéciaux	20	60	42
Location	25	27	43
Achat de services de réparation et d'entretien	5	14	4
Services publics, fournitures et approvisionnements	20	12	15
Autres subsides et paiements	1	1	21
	180	195	200
Total des dépenses de fonctionnement	2 701	2 496	2 925
Capital	30	25	86
	2 731	2 521	3 011

* Prévisions au 30 novembre 1988

2. Besoins en personnel

Tableau 6 : Détails des besoins en personnel

	Années-personnes autorisées[1]			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1989-1990
	1989-1990	1988-1989	1987-1988[2]		
Scientifique et professionnelle					
Droit	1	1	1	24 024-111 700	-
Administration et service extérieur					
Services administratifs	9	8	17	15 178-64 300	39 510
Soutien technique des sciences sociales	5	-	2	14 009-64 044	30 170
Soutien administratif					
Commis aux écritures	9	14	14	14 338-35 194	25 606
Secrétariat	7	8	9	14 210-35 419	25 959

	Années-personnes non-contrôlées			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1989-1990
	1989-1990	1988-1989	1987-1988		
Autres	**14**	-	-	40 500-147 700	78 810

(1) Tous les chiffres viennent du Budget des dépenses principal
(2) L'adoption du projet de loi C-66 le 30 juin 1987 a eu pour effet de remplacer le Conseil de révision des pensions et la Commission des allocations aux anciens combattants par le seul Tribunal d'appel des anciens combattants.

Nota : La colonne des années-personnes présente la répartition des années-personnes autorisées pour le Programme par groupe professionnel. La colonne de l'échelle des traitements actuelle montre les échelles de traitement par groupe professionnel au 1er octobre 1988. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Tableau 7 : Estimation du coût total du Programme pour 1989-1990

(en milliers de dollars)	Budget principal 1989-1990	Plus* autres coûts	Coût estimatif total du programme 1989-1990	1988-1989
Tribunal d'appel des anciens combattants	2 731	273	3 004	2 790

* Les autres coûts de 273 000 $ comprennent :

	(000 $)
• les locaux fournis gratuitement par le ministère des Travaux publics	210
• les avantages sociaux des employés, c'est-à-dire la partie de l'employeur des primes et des coûts d'assurance payée par le Secrétariat du Conseil du Trésor.	63